

**ESTRUCTURAR E IMPLEMENTAR DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE 4  
MIPYMES DEL SECTOR DE LAS ARTES GRAFICAS DEL VALLE DEL CAUCA  
BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**JUAN PABLO ECHEVERRY ZAPATA  
EBERTH ALBERTO HURTADO BANGUERO**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2008**

**ESTRUCTURAR E IMPLEMENTAR DEL SISTEMA DOCUMENTAL DE CUATRO  
MIPYMES DEL SECTOR DE LAS ARTES GRAFICAS DEL VALLE DEL CAUCA  
BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2000**

**JUAN PABLO ECHEVERRY ZAPATA  
EBERTH ALBERTO HURTADO BANGUERO**

**Pasantía de Grado para optar el titulo de  
Ingeniero Industrial**

**Director**

**JAIRO A. LOZANO MORENO  
Ingeniero Industrial, M.Sc**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE PRODUCCIÓN  
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
SANTIAGO DE CALI  
2008**

**Nota de aceptación:**

Aprobado por el comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Ingeniero Industrial

JAIRO ALEXANDER LOZANO  
MORENO.  
**Director**

JENNY MOSQUERA.  
**Jurado**

**Santiago de Cali, Junio de 2008**

## CONTENIDO

	Pág.
GLOSARIO	10
RESUMEN	14
INTRODUCCION	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2. JUSTIFICACION	20
3. OBJETIVOS	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
4. ANTECEDENTES	23
5. MARCO TEORICO	24
5.1 ASPECTOS RELEVANTES EN LA NORMA ISO 9001:2000	24
5.2 ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2000?	26
5.2.1. ¿Qué es un manual de calidad?	26
5.2.2. ¿En que me ayuda implantar la norma iso 9001:2000 en mi organización?	26
5.2.3 ¿Cómo una empresa logra certificarse en iso 9001?	27

5.2.4 La implantación del sistema por evolución.	27
5.2.5 ¿Qué es calidad?	27
5.3 CICLO PHVA.	29
5.4 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD	31
5.4.1 Requisitos generales.	31
5.4.2 Requisitos de la documentación.	32
5.5 COMPETITIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES.	34
5.6 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD	35
5.5.1 ¿Que es productividad?	35
6. DESARROLLO DEL SISTEMA DOCUMENTAL	36
6.1 DIAGNOSTICO DE CALIDAD.	36
7.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.	37
7.3 ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL.	37
7.3.1 Diseño de procedimiento de control de documentos y registro.	39
7.3.2 Diseño de procedimiento de acciones preventivas y correctivas.	39
7.3.3 Diseño de procedimiento de control de producto no conforme.	40
7.3.4 Diseño y procedimiento de auditoria interna.	40
8. CONCLUSIONES	41

9. RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFIA	45

## LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Ciclo planear hacer verificar actuar

29

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. DIAGNOSTICO FRANCISCO'S IMPRESORES.	46
Anexo B. DIAGNOSTICO LITOGRAFÍA Y TIPOGRAFÍA CULTURA.	59
Anexo C. DIAGNOSTICO LITOGRAFÍA FERNÁNDEZ.	71
Anexo D. DIAGNOSTICO EDITORIAL 2000.	83
Anexo E. VERSIÓN 01 MANUAL DE CALIDAD EMPRESA FRANCISCO'S IMPRESOS	95
Anexo F. VERSIÓN 00 MANUAL DE CALIDAD LITOGRAFÍA CULTURA.	141
Anexo G. VERSIÓN 00 MANUAL DE CALIDAD LITOGRAFÍA FERNANDEZ.	187
Anexo H. VERSIÓN 00 MANUAL DE CALIDAD EDITORIAL 2000.	233
Anexo. I DISEÑO Y PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS	279
Anexo. J DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS	288
Anexo. K DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	293
Anexo. L DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	301
Anexo M DISEÑO DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	307
Anexo. N PROCEDIMIENTO DE PREPrensa	313
Anexo. O. PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN	318



Anexo. P. PROCEDIMIENTO DE ACABADO	322
Anexo. Q. PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	329
Anexo. R. PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS	336
Anexo. S. MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	352
Anexo. T. PROCEDIMIENTO FINANCIERO	359

## GLOSARIO

**APROBADO:** confirma que cumple con los requisitos.

**ASEGURAR:** cerciorarse de que algo va a suceder.

**AUDITORIA:** un examen de registros o actividades para verificar su actitud, usualmente realizado por alguien distinto a la persona responsable de ello.

**AUTORIDAD:** el derecho a realizar acciones y tomar decisiones.

**CLIENTE:** el receptor de un producto suministrado por el proveedor.

**CÓDIGO:** un conjunto de normas, regulaciones o principios ordenados sistemáticamente. Conjunto de símbolos y reglas para transmitir información. Combinación de letras y/o números que sirve como identificación oficial abreviada de organismos.

**CONFORMIDAD:** el cumplimiento de requerimientos especificados.

**CONTROL:** el acto de impedir o regular cambios en parámetros, situaciones o condiciones.

**DATOS:** información que se organiza de forma apropiada para análisis manual o por ordenador.

**DEFINIR Y DOCUMENTAR:** establecer de forma escrita el significado preciso, características o naturaleza de algo.

**DOCUMENTOS NO CONTROLADOS:** son aquellos documentos que no requieren actualización permanente por lo tanto se identifican con un sello en la primera

página, donde se anuncia la leyenda “no controlado”. Se incluye en listado de distribución.

**DOCUMENTOS OBSOLETOS:** documentos que ya no se requieren para uso operacional. Pueden ser útiles como documentos históricos.

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:** son los formatos y/o registros diligenciados, procedimientos instructivos, listados y demás documentos en los cuales se hace referencia en un procedimiento e instructivo o en el manual de calidad. El cliente puede ser por ejemplo un consumidor final, usuario, beneficiario o comprador. El cliente puede ser externo o interno a la organización. En una situación contractual el cliente se denomina comprador.

**ESPECIFICACIÓN:** un documento que establece requisitos.

**EVALUACIÓN:** averiguar la relativa bondad, calidad o utilidad de una entidad con respecto al propósito especificado.

**INSTRUCTIVO:** es un documento que explica como se debe realizar una tarea con un alto nivel.

**NO CONFORMIDAD MAYOR:** ausencia total de procedimiento.

**NO CONFORMIDAD MENOR:** un único lapso o falta parcial observada en un procedimiento. Evidencia objetiva del no cumplimiento de una situación puntual de un procedimiento o documento del sistema de calidad.

**NO CONFORMIDAD:** el no cumplimiento de un requisito especificado. La definición se aplica a la desviación o la ausencia de una o varias características relativas a la cantidad en relación con los requisitos especificados.

**OBSERVACIÓN:** toda situación de desvío con evidencia objetiva no contundente, que no requiera de una acción correctiva.

**ORGANIZACIÓN:** una compañía, corporación, firma, institución o empresa o parte de las mismas constituidas como sociedad o no, privada o publica, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

**PERSONAL CALIFICADO:** personal que a sido juzgado como que tiene la habilidad necesaria para llevar a cabo actividades particulares.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad expresados de manera formal por la alta gerencia.

**POLÍTICA:** una guía de pensamiento, acción y decisión.

**PRESTACIÓN DEL SERVICIO:** aquellas actividades de proveedor necesarias para suministrar el servicio.

**PROCEDIMIENTO:** una manera especificada de efectuar una actividad. Secuencia de pasos para efectuar una actividad de rutina.

**RECLAMACIONES DEL CLIENTE:** cualquier informe adverso o escrito que recibe el proveedor del cliente.

**REGISTRÓ RELACIONADO:** documentos que suministran evidencia objetiva de actividades efectuadas o de los resultados alcanzados relacionados en un manual de calidad instructivo o procedimiento.

**REGISTRO:** un documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas o de los resultados alcanzados.

**REPRESENTANTE DE LA CALIDAD:** funcionario en el cual la gerencia general o representante legal delega la función de aseguramiento de calidad. Es el responsable del diseño, implementación, mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Se hace referencia al representante de la calidad como coordinador de aseguramiento de la calidad.

**RESPONSABILIDAD:** área en la que uno es nombrado para actuar de acuerdo con su propio criterio.

**REVISIÓN POR LA GERENCIA:** evaluación formal por parte de la alta gerencia acerca de la situación actual de la adecuación del sistema de calidad en relación con la política de calidad y sus objetivos.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** nivel de calidad medio a través de una encuesta al cliente final, al finalizar la prestación de un servicio o al terminar de utilizar un producto durante cierto lapso de tiempo previamente establecido.

**SERVICIO:** los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente.

**SGC:** sistema de gestión de la calidad.

**TRAZABILIDAD:** la actitud para rastrear la historia, la aplicación o la localización de una entidad por medio de la identificación registrada. La historia del proceso del producto o prestación del servicio.

## RESUMEN

El trabajo realizado en las cuatro mipymes del sector de las artes graficas en el Valle del Cauca, tiene como objetivo diseñar e implementar sistema documental, que incluye manual de calidad y documentación de todos los procedimientos que intervienen con la calidad del producto, basado en los lineamientos de la norma NTC –ISO 9001 versión 2000.

Todo buscando el objetivo llevar a las empresas obtener la certificación en la norma ISO 9001:2000, preliminar a esto se busca establecer un Sistema de Gestión de Calidad. El fin del trabajo que realizaremos es relacionar todas las actividades planificadas para desarrollar e implementar la documentación de los procesos administrativos, operativos de las mipymes del sector de las artes graficas, todo esto se realizo partiendo desde una evaluación diagnóstica del estado del SGC.

El proceso de estructurar e implementar el sistema de gestión de calidad, empezó con la necesidad de asegurar a los clientes productos de calidad que cumpla con las especificaciones pactadas; y realizar un seguimiento y medición de los procesos que se llevan acabo en cada una de las organizaciones, de este modo llevándolas a aumentar su nivel de competitividad en el mercado de las artes graficas frente a otras empresas del sector, ya que esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado por procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

A partir de esto la gerencia de cada una, tomo la decisión de hacer parte del proyecto de certificación bajo la norma , con colaboración de la cooperativa a la cual hacen parte (coimpresores) y fomipyme la cual ha destinado fondos para su la financiación de este. Donde los estudiantes de la universidad Autónoma, en compañía de un asesor de Calidad, van a prestar asesoramiento en levantamiento de toda la información necesaria para estructurar e implementar el sistema documental en cada una de la cuatro mipymes.

A la fecha, se elaboraron manual de calidad se documentan la política de calidad, y los objetivos de la calidad, alcance, los ocho principios del sistema de gestión de la calidad, alcance y objetivo del manual, además se hace una descripción muy general de los procesos que intervienen en la calidad del

Producto y la interacción entre ellos, se encuentran las caracterizaciones que son una descripción general de las actividades que se realizan en cada proceso. Además incluyendo los procedimientos de obligatorio cumplimiento contemplados en la norma oficial, formatos; Todos estos documentos siguen en curso de aprobación e implementación, a la espera de que el sistema se mantenga y logre establecerse de manera definitiva. Siguiendo una metodología de trabajo en equipo que consto de varias fases tales como diagnostico frente a los requisitos de la norma, caracterización de procesos e implementación del sistema de gestión de calidad.

## INTRODUCCION

Mediante el proceso de selección de las empresas que se llevó a cabo en todo el Valle del Cauca, se llegó a una selección de MIPYMES que son las que finalmente van a salir beneficiadas con el proyecto. Para la selección se tomaron en cuenta una serie de factores que están directamente relacionados con el funcionamiento de las MIPYMES que afectan el crecimiento y la competitividad de las mismas. Unos de los factores es el mal manejo de la producción, mala administración y falta de seguimiento en los procesos que se desarrollan todo esto ocasiona un bajo nivel de competitividad frente a otras compañías del mismo sector que se encuentran en todo el valle del cauca.

Debido a todos estos factores influyentes se tomó una decisión conjunta entre las empresas y la Universidad Autónoma de Occidente. Esta consiste en brindar todo un servicio de asesoramiento por parte de la universidad que permita poder encaminar las empresas hacia el diseño y estructuración del sistema documental con el objetivo de certificarse con las normas ISO 9001; 2000. Por otra parte las empresas brindaran todo el apoyo y dieron las facilidades para que nosotros los estudiantes hiciéramos el levantamiento de toda la información respectiva, todo esto con el fin de conocer el funcionamiento de las MIPYMES del sector de las artes graficas. Después de este proceso se realizaron una serie de charlas de inducción con los empleados con el fin de brindarles una capacitación a cerca del sistema documental basado en los lineamientos de la norma que se va a desarrollar.

Las empresas y todos sus colaboradores conocieron a fondo la metodología, esto permitió que las recomendaciones se aceptaran.

Actualmente las empresas tienen conocimiento de norma ISO 9001; 2000, además se logro desarrollar una misión, visión, política, objetivos de calidad todos estos están inmersos dentro del manual de calidad de las empresas, que es el documento de soporte donde se encuentra registrada la parte estratégica y operacional de las MIPYMES.

Gracias a la colaboración de las empresas se desarrollo un trabajo donde todas las partes involucradas ganaron conocimiento de las diferentes tendencias del mercado, el desarrollo del sistema documental es el comienzo de las empresas para obtener la certificación en muy corto plazo.



## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Esta Iniciativa nace dentro de un proceso de región jalonado desde la red de universidades para la innovación en el valle del Cauca RUIV, la cual se inicia en enero de 2006, creándose el comité empresarial en junio del mismo año, en éste participan importantes universidades de la región entre ellas la Universidad Autónoma de Occidente, la gobernación del Valle (Planeación departamental) y representantes de grandes empresas de diferentes sectores, entre ellos el de Artes Gráficas (Carvajal), con el fin de fortalecer la competitividad y el desarrollo regional. En él se establecen sub-comités sectoriales pertenecientes a la agenda interna, apoyados por los grupos de Investigación de las Universidades participantes.

Desde estos sub-comités se organizan reuniones donde las grandes empresas apoyan el sector al que pertenecen, siendo el primer paso una convocatoria para reunir a los micro, pequeños y medianos empresarios junto con las Universidades para elaborar un plan de acción tendiente a trabajar por el sector. Es así como se realizan diferentes reuniones con los interesados, entre ellos varias empresas asociadas a Coimpresores de Occidente, dando inicio a este proyecto.

El Subsector empresarial que producen papel en Colombia está concentrado en pocas empresas de gran tamaño, con elevadas economías a escala. Mientras que el Subsector de artes gráficas, la organización empresarial se caracteriza por presentar gran cantidad de empresas de pequeño y mediano tamaño y su producción se caracteriza por una diversidad de bienes como: artículos escolares y de oficina, variados tipos de empaques y etiquetas, libros y publicomerciales, que se orientan especialmente al mercado externo. En Colombia esta cadena tiene una importante participación en la generación de empleo y en la producción industrial: 7% y 7,2%, respectivamente.<sup>1</sup>

El Subsector de Artes Gráficas, a nivel internacional y nacional se caracteriza por realizar tres procesos: la pre-prensa, impresión y pos-prensa.

---

<sup>1</sup> Cadena Productiva Pulpa, Papel e Industria Gráfica, Departamento Nacional de Planeación [en línea]. Bogotá, D.C.: DNP, 2003. [Consultado 15 de Enero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/AI\\_Dimension\\_Sectorial/Pulpa%20papel%20industria%20grafica.pdf](http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/AI_Dimension_Sectorial/Pulpa%20papel%20industria%20grafica.pdf)

El proceso de pre prensa incluye actividades de preparación y elaboración de la forma impresa, las cuales abarcan el diseño, la diagramación, la autoedición, el montaje y la fotomecánica.

En la mayoría de las empresas citadas se encontraron problemas asociados a la competitividad, lo que genera volúmenes de ventas bajos; debidos a que dentro de ellas no existe un sistema de administración y trabajo cuya metodología y atributos permita la satisfacción del cliente y la eficiencia de sus procesos. Para este proyecto se incluyen cuatro empresas del sector: 1 Micro empresa y 3 pequeñas, las cuales presentan esta problemática en común.

Dentro de las 4 causas principales que se observaron en las reuniones y visitas realizadas a cada una de las empresas beneficiarias de este proyecto, se encuentra:

- Escasa diversificación empresarial.
- Limitada gestión de la gerencia.
- Bajo control en los procesos y productos.
- Equipos de producción desactualizados tecnológicamente.

Las empresas tienen una escasa diversificación empresarial, tanto en productos como en mercados, las empresas cuentan con escasas herramientas que les permita tomar decisiones acertadas a la hora de enfocar sus esfuerzos, lo que ocasiona que usualmente este tipo de decisiones se realicen intuitivamente y por ende no se logren los resultados esperados.

Otra causa considerada como de mayor importancia, es la limitada gestión de la gerencia en las empresas, ésta ocasiona deficiencia en las estrategias de Marketing, bajos niveles de capacitación, una débil planeación estratégica y escaso personal en el área de ventas. Este último se percibe como un problema común, puesto que el área de ventas es manejada en la mayoría de éstas empresas por el gerente o por una persona miembro de la familia. También se puede mencionar el bajo control en los procesos y productos, identificado como una causa que genera deficiencia en la calidad del producto terminado así como, en la organización y definición de los procesos. Cabe decir que muchos de los procesos no se encuentran documentados, generando desorganización y pérdida de control en la atención al cliente traducido en la pérdida de los mismos.

Finalmente, las empresas cuentan con equipos de producción desactualizados tecnológicamente, que causan tiempos de entrega largos y una baja flexibilidad de

producción. Los precios elevados de los equipos de última tecnología y un volumen de ventas bajo que no brinda la posibilidad de un cambio tecnológico, hacen que la compra de equipos con tecnología de punta sea algo impensable. Esta causa no se cubrirá en este proyecto de forma directa, pero al priorizarse las causas anteriormente mencionadas, traerá como consecuencia actividades que permitan generar ingresos y por consiguiente de acuerdo a la proyección de cada empresa se fortalecerá este aspecto tecnológico.

Los efectos negativos más visibles que se generan con las anteriores causas son la baja fidelización de los clientes y la escasa entrada a nuevos mercados. Las empresas pierden clientes tanto actuales como potenciales ya que el servicio ofrecido ha sido calificado como deficiente.

Este proyecto se enfoca en levantamiento de información para estructurar e implementar el sistema documental en los diferentes procesos que se desarrollan en las empresas, con el fin de mejorar la competitividad y eficiencia de sus procesos de las cuatro mipymes del sector de artes graficas.

## 2. JUSTIFICACION

Colombia ha asumido el reto de ingresar a mercados mundiales y los diferentes tratados comerciales que se han firmado y/o se esperan firmar abren un amplio horizonte de oportunidades para mejorar la competitividad del país, y de esta forma acelerar el crecimiento económico del mismo, pero esto se logra no solamente con la posibilidad de ingresar a estos mercados, se logra preparándose para aprovechar las ventajas de un mayor intercambio comercial y para afrontar exitosamente los riesgos que traen los tratados comerciales.

Uno de los objetivos que se deben plantear en las empresas de artes graficas es el fortalecimiento en la comercialización de materias primas e insumos, propios del Sector, de la mejor calidad, regulando los precios del mercado para evitar la especulación y el acaparamiento con esto pondrán asegurar la competitividad tanto a nivel nacional como internacional. En la actualidad al encontrarse asociadas ya implica una gran ventaja y oportunidad para estas empresas, aun mas, si se quiere llegar a mercados globales donde la competencia se acrecienta o si quieren seguir manteniéndose en el mercado, el cual actualmente se encuentra bastante competido. La creciente competencia es un factor externo que amenaza constantemente las empresas. Por esto mantenerse en el mercado implica tener empresas que sean competitivas que creen mecanismos para lograr vencer la dura competencia que de forma casi inmediata las desafía. Esta incertidumbre en los mercados eleva el valor de las estrategias empresariales para lograr diferenciarse dentro de un sector tan competido como el de las artes gráficas.

Este proyecto brindará una orientación sistemática frente a sus organizaciones para la solución de sus problemas; ya que ataca los siguientes puntos; mejoramiento de procesos los cuales contribuirán a la organización en muchos aspectos como los que se mencionan a continuación; implementación de procedimientos para realizar su respectivo sistema de documentación, este modelo de documentación de los elementos del sistema de gestión de calidad esta basado en los lineamientos de la norma de calidad ISO 9001:2000. Que contribuirá a las organizaciones en:

- Incremento en la productividad de la organización y su desempeño.

- Enfocarse en las necesidades de los clientes y enfoque en los objetivos organizacionales.
- Mantener la calidad de sus productos o servicios con el fin de satisfacer las necesidades implícitas de requerimientos de los clientes.
- Generar confianza dentro de la organización para garantizar que calidad pretendida esta siendo implementada.

El sector de las artes gráficas se caracteriza por la existencia de una gran cantidad de micros, pequeñas y medianas empresas que hacen de este sector uno de los más competidos localmente, por ello la diferenciación es una necesidad creciente para mantenerse o ganar mercado. Esta diferenciación se puede conseguir mediante sistema documental para la gestión de calidad, que además se convierte en una exigencia a mediano y corto plazo para las empresas que quieran certificarse en calidad para que estas puedan cumplir con los requisitos de los clientes potenciales que exigen la certificación y para ingresar a nuevos mercados.

Todo lo anterior genera credibilidad, ventajas competitivas y comparativas, ya que las empresas que cuenta con un SGC cuenta con la confianza de sus clientes los cuales pueden estar seguro de que sus expectativas van ha ser satisfechas según sus especificaciones. Todo esto se traducen en incremento en ventas y a su vez en aumento en los ingresos de las empresas, esto lograría que las empresas mejoraran sus sistemas productivos, la maquinaria y equipo realizando conversión tecnológica y las plantas en general.

El piloto de empresas beneficiarias de este proyecto servirá para continúen en el proceso para obtener la certificación en calidad. Además de servir como ejemplo para los demás empresarios pertenecientes a la asociación y al sector y permitirá demostrar que el trabajo y gestión asociativa es una alternativa importante dentro de estos procesos.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Estructuración e implementación del sistema documental en cuatro MIPYMES del sector de artes graficas del Valle del Cauca bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar el diagnostico de los procesos actuales de las cuatro empresas del sector de las artes graficas, frente a la documentación necesaria para la implementación sistema documental basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001/2000.
- Caracterizar e identificar los procesos de cada una de las empresas beneficiarias.
- Estructurar e implementar el sistema documental, basado en los lineamientos de la norma NTC ISO 9001/2000; en cada una de las cuatro empresas beneficiarias.

#### 4. ANTECEDENTES

Este proyecto contribuirá al mejoramiento de la competitividad de las mipymes del sector de artes gráficas del Valle del Cauca asociadas a la Cooperativa de Impresores y Papeleros de occidente – Coimpresores, las cuales presentan falencias en las áreas organizativa y comercial. El desarrollo se sustentará en el desarrollo estructural del sistema documental de cada uno de sus procesos basado en los lineamientos de la norma de Calidad ISO 9001:2000, permitiendo dar solución a la problemática general que presentan las empresas; además las empresas no cuentan con la documentación de los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos.

## 5. MARCO TEORICO

### 5.1 ASPECTOS RELEVANTES EN LA NORMA ISO 9001:2000

La Norma ISO 9001:2000 está prevista para ser genérica y aplicable a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño ni categoría del producto. No obstante, se reconoce que no todos los requisitos de esta norma serán necesariamente pertinentes para todas las organizaciones. Bajo ciertas circunstancias, una organización puede considerar exclusiones en la aplicación de algunos requisitos específicos de la Norma ISO 9001:2000 de su SGC (Sistema De Gestión de Calidad).

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.”

Por tanto, una organización debería considerar si todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 son pertinentes para sus actividades, basándose en la naturaleza de la propia organización, sus productos, y los procesos que utiliza para cumplir los requisitos del cliente y reglamentarios. Además, la organización debería tener en cuenta cualquier compromiso adquirido en su política y objetivos de la calidad, y la forma en que esto podría afectar a la necesidad de llevar a cabo unos procesos de realización particulares. Todo esto puede afectar al alcance del SGC de la organización.



Ya que la norma es aplicable a todas las organizaciones sin importar tamaño, tipo, o productos o servicios que realicen, de este manera se va desarrollar sistema documental para cada una las cuatro mi pymes del sector de las artes graficas, con el objeto de que cada una de ellas sigan el proceso de obtención de la certificación.

5.1.1 Justificación de las exclusiones. Si una organización identifica requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 que no pueden aplicarse a sus actividades, la organización puede considerar la exclusión de estos requisitos, siempre que exista una justificación válida.

La exclusión de los requisitos del capítulo 7 de la Norma ISO 9001:2000 sólo es aceptable si “tales exclusiones no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables<sup>2</sup>”.

Conclusión: Exclusiones que aplican para las cuatro MIPYMES, solo se tiene en cuenta el numeral 7.5.4 que corresponde a la propiedad del cliente. Ya que en la actualidad las cuatro MIPYMES no ofrecen el servicio de cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras los tenga la organización o estén siendo utilizados por la misma.

---

<sup>2</sup> Aspectos relevantes de la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Argentina.: ISO, 2001. [Consultado 16 de febrero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/Aplicacion.pdf](http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Aplicacion.pdf)

## 5.2 ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2000?

La norma ISO 9001:2000 consta de una serie de cláusulas, cada una de las cuales establece los requisitos para las diferentes áreas del sistema de gestión de calidad de una empresa o institución. Se trata de principios básicos en la gestión de la calidad encaminados a la mejora del funcionamiento de una organización.

La certificación es el proceso mediante el cual organismos certificadores realizan una evaluación exhaustiva de los procesos de las empresas que pretenden certificarse bajo esta norma. Los organismos certificadores son acreditados por ISO.

El certificado de calidad Norma ISO 9001:2000 ofrece garantía de calidad en los procesos de gestión y de provisión de los productos hacia los clientes/usuarios/beneficiarios con un estándar mínimo declarado en un Manual de Calidad.

5.2.1. ¿Qué es un manual de calidad? Es el conjunto de procedimientos documentados que describen los procesos de la organización. El manual debe describir la relación entre los procesos y el alcance del sistema.

Dentro del proceso del desarrollo del sistema documental incluye la realización de un manual de calidad para cada una de las 4 mi pymes del sector de las artes graficas, donde se describe la relación entre los procesos que interviene en las empresas. Con el fin de proporcionar un panorama general o una ruta del Sistema de Gestión de calidad. Define el alcance, es decir inicio y fin del sistema de calidad; además de aspectos descripción de la empresa, disposiciones gerencia (misión, visión, valores organizaciones), la estructura organizacional, SGC (política y objetivos de calidad).

5.2.2. ¿En que me ayuda implantar la norma ISO 9001:2000 en mi organización? La implantación de ésta norma implica la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, el que permite que la empresa se visualice a sí misma como un sistema en el que interrelacionan procesos. Ésta visualización permite optimizar los distintos procesos que se realizan dentro de la organización y con ello hacer más eficaz la gestión de la empresa para satisfacer los requerimientos que tengan sus clientes finales.

5.2.3 ¿Cómo una empresa logra certificarse en ISO 9001?\_ Para adquirir un certificado en calidad ISO 9001, la organización debe cumplir los requisitos de la norma que consisten en la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Luego, se contrata una empresa certificadora acreditada internacionalmente, quien verifica que se cumplan los requisitos de la norma, para luego otorgar el certificado.

Obtener un certificado ISO 9001:2000, permite a la organización dar a conocer a sus stakeholders (clientes, empleados, accionista, proveedores y a la sociedad en su conjunto), que la empresa opera de manera eficaz, garantizando la entrega de productos y servicios de calidad, satisfaciendo las expectativas de quienes tiene alguna relación con la organización.

5.2.4 La implantación del sistema por evolución. Esta consiste en que el propio personal de la compañía implante el Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello es necesario que parte del personal se capacite en Gestión de Calidad. La ventaja de éste tipo de implantación es que quienes la realizan conocen el entorno específico de la empresa y a sus colaboradores.

- La implantación del sistema en forma externa consiste en la contratación de consultores, expertos en la implantación de éste tipo de sistemas. Las ventajas de implantar un Sistema de Gestión de Calidad con apoyo externo, están dadas porque el asesor externo no esta centrado en la empresa, tiene una mayor cosmovisión del negocio, por lo que entrega soluciones específicas para la rama de la industria y un know how abarcativo obtenido por la consultoría de numerosas empresas que enfrentan problemas similares.

5.2.5 ¿Qué es calidad? Para los inversionistas, accionistas o dueños , una compañía de “calidad” es aquella que maximiza el valor de su patrimonio; los *clientes* , considerarán servicios o productos de “calidad” a los que incorporan en su propuesta de valor a sus satisfactores; la *sociedad* encontrará una empresa de excelencia a aquella que satisfaga necesidades tales como: contribución con el entorno, producción limpia, preservación de recursos no renovables, aportes a la sociedad, etc. y el *Estado* , esperaría de una empresa de “calidad” que cumpla con sus obligaciones tributarias, legales y sociales.

Según la norma ISO 9001:200, Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos del cliente.

En los mercados globalizados, el lenguaje es vital a la hora de comercializar productos en distintas sociedades. En efecto, una persona de China debe

entender como calidad lo mismo que una persona de Chile, Austria, Corea u otro país.

“Calidad” es la llave de entrada a nuevos mercados, pero además, es la garantía de mantenimiento de los que ya se conquistaron. Asimismo, los mercados requieren y exigen, cada vez más intensamente, productos “a la medida” y más baratos. Estos requisitos, difícilmente, pueden ser consumados sin contar, previamente con un Sistema de Gestión de la Calidad. Si en una cultura organizacional el capital humano no cree en la calidad, entonces será bastante difícil su sensibilización. El empresario debe comenzar con una sensibilización estratégica, con capacitación, mucha participación y compromiso. Un argumento de peso ante los trabajadores, es el principio de subsistencia de la empresa y fuente laboral<sup>3</sup>.

Conclusiones: para las cuatro (4) MIPYMES certificarse con la norma ISO 9001 es de gran beneficio, porque les amplía el mercado ya que contarán con un elemento diferenciador frente a la competencia, se ganarán nuevos clientes, la empresa aumentará y optimizará los recursos que permitirán el mejoramiento continuo de la organización.

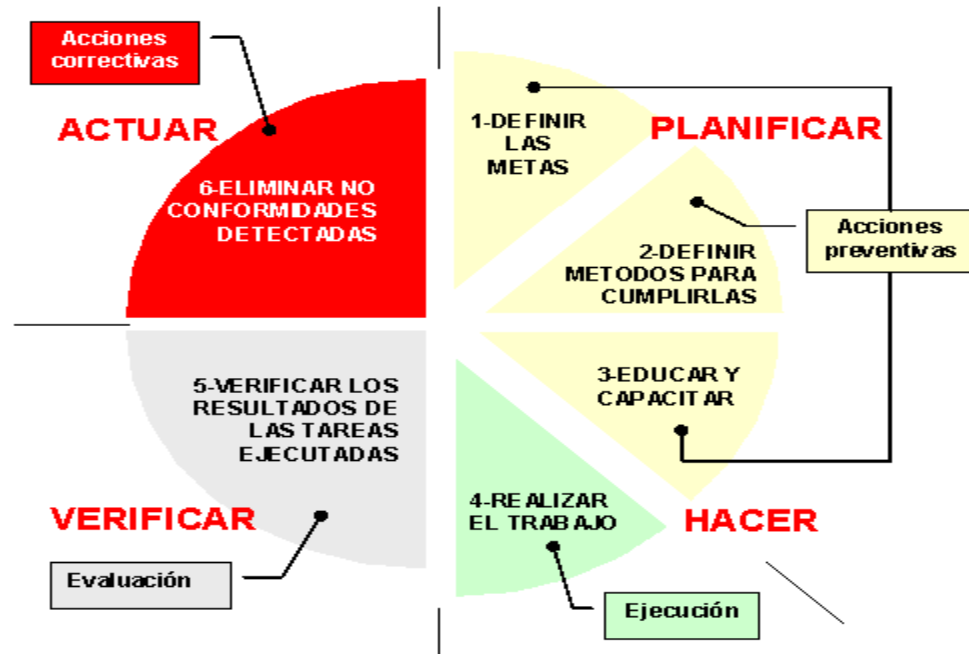
- Es determinante para las cuatro MIPYMES la implementación del sistema de gestión de calidad y mantenerlo porque si este sistema constantemente no tiene una retroalimentación desembocará en un fracaso empresarial.
- El grupo de trabajo participó en el proceso de levantamiento de la documentación de las cuatro MIPYMES que es el paso inicial para que las empresas cumplan con ese primer requisito que exige la norma, teniendo como base la documentación se facilitará el cumplir con los demás requisitos.
- Las cuatro MIPYMES implantarán el Sistema de Gestión de Calidad de las dos formas puesto que enviaron personal de las empresas a capacitaciones, y contrataron un consultor que es el encargado de realizar de realizar las inducciones y explicarles la terminología y el proceso que se va a desarrollar para conseguir la certificación.

---

<sup>3</sup> Que es la Certificación Norma ISO 9001:2000 [en línea]. Chile: World Trade Center Santiago, 2001. [Consultado 16 de febrero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.wtcs.cl/sist/preguntas\\_ISO.htm](http://www.wtcs.cl/sist/preguntas_ISO.htm)

### 5.3 CICLO PHVA

Figura 1. Ciclo planear hacer verificar actuar



Fuente: El ciclo phva planear-hacer-verificar-actuar [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de Julio, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

Esta filosofía les permite a las empresas poder conocer cuales son sus debilidades y fortalezas respecto a la competencia, así mismo poder establecer cuales serán las acciones que se tomaran para la solución de problemas y las oportunidades de mejora que se puedan crear, todo esto esta ligado a las directrices de las organizaciones que les permitirá poder trabajar de manera sistémica.

- Planear. Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer.  
Implementación de los procesos.  
Identificar oportunidades de mejora  
Desarrollo del plan piloto

## Implementar las mejoras

- Verificar. Realizar el seguimiento y medir los procesos y los productos contra las políticas, los objetivos y los requisitos del producto e informar sobre los resultados. Evaluar la efectividad
- Actuar. Tomar acciones para mejorar continuamente el desarrollo de los procesos<sup>4</sup>.

conclusión: el ciclo PHVA nos permite desarrollar el trabajo mediante un enfoque basado en procesos, debido a que esta filosofía permite conocer de manera detallada el funcionamiento interno de las cuatro MIPYMES.

---

<sup>4</sup> El ciclo phva planear-hacer-verificar-actuar [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de Julio, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

## 5.4 SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD

5.4.1 Requisitos generales. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe:

- identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos.

El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

#### 5.4.2 Requisitos de la documentación.

- Generalidades.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad, un manual de la calidad.
- los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional.
- los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- los registros requeridos por esta norma internacional.
- **Manual de la calidad.** La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:
  - el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
  - los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- **Control de los documentos.** Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.



- asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- **Control de los registros.** Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

#### Conclusión:

En este proyecto solo se tiene en cuenta todo lo que esta relacionado con la documentación de las cuatro MIPYMES cumpliendo así con el numeral 4.2 de la norma que corresponde a los requisitos de la documentación. En este proceso de levantamiento de todo el sistema documental se tienen en cuenta aspectos que son de carácter obligatorio como la elaboración de un manual de calidad que es el documento donde se consignaran todos los cambios que se le realicen al sistema documental<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de gestión de la calidad REQUISITOS. Segunda actualización. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. p. 2- 4. NTC – ISO 9001

## 5.5 COMPETITIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES.

Una organización se considera competitiva si tiene éxito mantenido a través de la satisfacción del cliente, basándose en la participación activa de todos los miembros de la organización para la mejora sostenida de productos, servicios, procesos y cultura en las cuales trabajan; para lo cual fomenta determinadas competencias y filosofía, mirando a su alrededor y adaptando las prácticas líderes del entorno, así como mirando al interior, tomando en cuenta sugerencias de empleados, innovando y fomentando la participación proactiva y el liderazgo eficaz.

Pero no olvidemos que en el actual mercado la supervivencia y éxito de una compañía depende de la calidad y la cooperación a lo largo de la cadena de distribución, que involucra varias empresas, más que de la aniquilación de la competencia. Así las alianzas estratégicas nos demuestran que nuestros competidores (enemigos en el pasado) además de poder constituirse en nuestros maestros (al emplear la técnica de benchmarking por ejemplo) pueden ser nuestros aliados y cooperar juntos para lograr el desarrollo de ambas compañías<sup>6</sup>.

Conclusión: Definitivamente para las cuatro MIPYMES es muy importante contar con un área comercial y de mercadeo, que les permita poder proyectar su producto de forma competitiva debido a que en la actualidad el mercado de las artes graficas es muy competitivo ya que existen muchas micro y pequeñas empresas que ofrecen el mismo producto a mas bajo costo, por esta razón la calidad del producto toma gran importancia a la hora de la compra por parte de los clientes. Porque a mayor oferta del mismo producto en el mercado es la calidad la que se posesiona por encima de cualquier otra característica.

Para las cuatro mi pymes del sector de las artes graficas, la globalización les muestra un gran desafío de competitividad debido a que en este sector los cambios tecnológicos obligan a las organizaciones ha moverse rápido. Existen muchas herramientas como un enfoque de mejora continuo, benchmarking entre otras que las empresas pueden optar para comparar su rendimiento y mirar que filosofías podrían adoptar para mejorar este.

---

6 Competitividad de las organizaciones [en línea]. España: gestionpolis, 2001. [Consultado 25 de Marzo, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.gestionpolis.com/canales/gerencial/articulos/31/compelorg.htm>

## 5.6 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Hay que recordar que las filosofías y técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son igualmente aplicables en industrias no manufactureras. Por ejemplo: Sectores de servicio como hospitales, organismos de gobierno y transportes. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr un cierto objetivo la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios.

5.5.1 ¿Que es productividad? Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados<sup>7</sup>.

Conclusión: las mi pymes del sector de las artes graficas, buscan mejorar su competitividad, lo cual los llevo a la iniciativa de la certificación en ISO 9001.2000 , donde lleva a las empresas a trabajar bajo un enfoque basado por procesos, donde el sistema de gestión de calidad aplica para el mejoramiento del desempeño de los procesos con los que opera cada una de las empresas, consiguiendo ser mas productivos y trabajar bajo un enfoque de calidad , para el cumplimiento de las expectativas y requerimientos del cliente bajo una estructura de costos baja, opteniendo con esto una ventaja competitiva en el sector, todo esto se va ver reflejado en los precios y calidad del producto y servicio final.

---

<sup>7</sup> Importancia de la productividad [en línea]. Florida.: Wikimedia Foundation, 2006. [Consultado 25 de Marzo, 2008]. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/productividad>

## 6. DESARROLLO DEL SISTEMA DOCUMENTAL

Para el desarrollo del proyecto, estructuración e implementación del sistema documental; en cuatro MIPYMES del sector de artes graficas del Valle del Cauca, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000. Se definieron una serie de pasos:

### 6.1 DIAGNOSTICO DE CALIDAD

En este primer paso se realizó el diagnostico de los procesos actuales de las 4 empresas del sector de las artes graficas, frente al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001/2000.

En esa etapa se realizó el diagnóstico para comparar las prácticas actuales con los requisitos de la norma ISO 9001, determinaron puntos fuertes y débiles, se identificó lo que había que hacer.

- Se revisó la gestión actual de la calidad y de los procesos en la organización, comparando con la norma. Si esta actividad se realiza con apoyo de consultor, es importante que éste comprenda los mecanismos de funcionamiento vigentes en la organización. Esto incluye una exposición del estado actual de la gestión de la calidad en la organización y el establecimiento de las primeras líneas de actuación.
- Se analizó el auto diagnostico, de los puntos débiles de la organización, del organigrama, de la asignación de responsabilidades.
- Se hicieron propuestas de mejora, análisis del alcance adecuado.

Se estableció el compromiso y responsabilidades de la dirección (formalización del compromiso y demostrarlo con el día a día). Los diagnósticos de cada empresa estas los anexos que se muestran a continuación. Ver anexos (A-D)

## 6.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS

Una vez que se identificaron los procesos requeridos por las cuatro mipymes del sector de las artes graficas, para la implementación de su sistema de gestión de la calidad, la documentación se realizó siguiendo los parámetros establecidos en la caracterización y teniendo en cuenta los requisitos contenidos en la norma ISO 9001 versión 2000. La caracterización para las cuatro mipymes se anexa en sus respectivos manuales de calidad, ver anexos (anexo E. empresa FRANCISCO'S IMPRESOS, anexo F. empresa LITOGRAFÍA Y TIPOGRAFÍA CULTURA, anexo G. empresa LITOGRAFÍA FERNANDEZ, anexo H. empresa EDITORIAL 2000).

La filosofía ciclo PHVA la utilizamos para realizar la caracterización de los procesos de las cuatro MIPYMES porque, permite hacer una descripción detallada de las diferentes actividades que se desarrollan dentro del proceso. Esta filosofía fue de gran ayuda para darle una estructura de mejoramiento continuo a nuestro trabajo.

En la actualidad las organizaciones tienen involucrado dentro de sus procesos el manejo del ciclo PHVA puesto que permite tomar decisiones en base a hechos y datos, además para las organizaciones es de gran ayuda porque se trabaja de manera cíclica, es decir que la información fluye de manera continua.

La utilización continua del ciclo PHVA brinda una solución que realmente permite mantener la competitividad.

Cada uno de los ocho procesos que conforman el mapa de procesos de la empresa, tienen su respectivo procedimiento que muestra como es el funcionamiento interno, ver anexo (N - T)

## 6.3 ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DOCUMENTAL

En esta fase, se realizó la actualización y redefinición del plan estratégico de cada una de la cuatro mipymes del sector de las artes graficas del Valle del Cauca. Esta etapa incluye la reorientación de las áreas estratégicas de las empresas, los valores, misión, visión, directrices de la calidad para la formulación de una política de calidad que traduzca los principios de la norma en términos de conocimientos de la necesidades y expectativas de los clientes, a partir de los cuales será posible determinar unos objetivos de calidad para cada una de la mipymes. Se trabajó conjuntamente con los directivos de las cuatro mipymes en el desarrollo de sus

directrices ya que no contaba con ellas. Todas las directrices están establecidas en sus respectivos manuales de calidad ver anexo (E-H).

La alta dirección debe asegurar que la política de calidad sea coherente con los propósitos de la organización y que considere aspectos como el cumplimiento de los requisitos del cliente y un enfoque de mejoramiento continuo.

En el planteamiento de los objetivos de calidad la alta dirección junto con sus colaboradores tienen que tener en cuenta unos criterios:

- Medible: los objetivos que se establecen mediante cifras pueden comunicarse con precisión.
- Mantenible: los objetivos deben diseñarse de manera modular a fin de que pueda revisarse un elemento sin que haya necesidad de demoler todo el sistema.
- Económico: el valor que se obtenga al alcanzar los objetivos debe ser claramente mayor que el costo de implementarlos y administrarlos.
- Aplicable: los objetivos han de adaptarse a las condiciones de aplicación o tener suficiente flexibilidad para adaptarse a ellas.
- Alcanzable: debe ser posible que el personal, aplicando un esfuerzo razonable, alcance los objetivos fijados.

Para la etapa del desarrollo e implementación del sistema documental la alta dirección debe establecer un compromiso con el sistema de gestión de calidad y un enfoque de mejoramiento continuo.

Para esto debe comunicar a su empresa la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente, establecer su política de calidad, establecer sus objetivos de calidad y destinar recursos adecuados.

Así mismo, los formatos que no se incluyen, todavía están siendo objeto de aprobación, y una serie de modificaciones para eliminar información que no es diligenciada ya que no aplica.

La alta gerencia junto con los jefes de cada uno de los procesos, deben establecer un método de difusión e implementación de los procedimientos obligatorios para cumplimiento del S.G.C., contemplados en la NTC ISO 9001:2000.

Se recomienda que la alta dirección cree una metodología para la implementación del sistema documental, en una primera fase se debe realizar una reunión con los jefes responsables de los diferentes procesos (administrativo y producción) de la empresa, a fin de exponer los procedimientos establecidos como norma fundamental del S.G.C; ellos son procedimiento de acciones correctivas y preventivas, procedimiento de producto no conforme, procedimiento de control de documentos y de registros. Posteriormente deben establecer los beneficios potenciales y reales que traerá para el S.G.C., la implementación de estos procedimientos en los procesos de la empresa.

6.3.1 Diseño de procedimiento de control de documentos y registro. Se definió la forma de cómo van a ser elaborados y administrados los documentos del sistema de gestión de la calidad (SGC), para ello se desarrolló procedimientos tanto para el control de documentos y de registros.

En esta metodología consistió en diseñar un procedimiento aplicable al control de documentos y al control de registros, los cuales se muestran ver anexo. I Procedimiento de control de documentos, ver anexo J Procedimiento control de registros, que son aplicables en cada una de las mipymes del sector de las artes graficas del Valle del Cauca, para el control de la emisión, archivo y divulgación tanto de documentos y registros.

Además se realizó para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, numeral 4.2.3 y 4.2.4.

6.3.2 Diseño de procedimiento de acciones preventivas y correctivas. Este procedimiento tuvo como objetivo establecer una metodología unificada de trabajo para identificar, dimensionar, analizar y eliminar las causas de no conformidades reales, potenciales del sistema de gestión de calidad de las cuatro mipymes del sector de las artes graficas, y definir acciones que permitan mitigar cualquier impacto causado y emprender las acciones correctivas y preventivas para evitar

su reincidencia, prevenir su ocurrencia o mejorar la eficacia del Sistema, incluyendo la retroalimentación de los clientes. Este se muestra ver anexo. K Procedimiento de acciones preventivas y correctivas.

6.3.3 Diseño de procedimiento de control de producto no conforme. Este procedimiento de control de producto no conforme, se elaboró para detectar el producto que no se encuentra conforme a los requerimientos del cliente tanto interno como externo, para que este se controle y prevenir el uso y entrega no intencional. En los momentos que se detecta se tiene que aplicar acciones correctivas y preventivas, para ver las causas de cómo se produjo, y en que no vuelva a suceder. El control del producto no conforme” se muestra ver anexo L Procedimiento de control de producto no conforme, además del cumplimiento de la norma (cláusula 8.3 de la norma NTC ISO 9001:2000) es la manera como la organización va a tratar con las no conformidades.

6.3.4 Diseño y procedimiento de auditoria interna. Este procedimiento, se realizó con el objeto de que las mipymes del sector de las artes graficas realicen auditorias, las cuales consisten en revisar los sistemas de gestión, y sus procesos y verificar la conformidad con diferentes criterios tales como la legislación, procedimientos escritos, norma. En algunos casos la conformidad es obligatoria principalmente si los criterios son de requerimientos legales.

Este procedimiento ver anexo. M Procedimiento de Auditorias Internas, permite determinar si el sistema cumple con los criterios de la auditoria o si se urgen acciones de mejora. El procedimiento para la realización de auditorias internas, en las cuatro mipymes del sector de las artes graficas.



## 8. CONCLUSIONES

- Para diseñar e implementar el sistema documental en las cuatro MIPYMES se realizaron reuniones con la alta gerencia debido a que esta fue la encargada de la divulgación de los términos en que se trabajó, para cumplir con el desarrollo y la implementación del sistema documental.
- El sistema documental no sólo implica elaborar documentos, el objetivo es poder mejorar los métodos a partir de la aplicación del ciclo PHVA en cada uno de los procesos que intervienen en las cuatro mipymes del sector de las artes graficas, donde P (planificar) donde planteamos que vamos hacer y como lo vamos a hacer, H (realización) donde se realiza lo planificado, V (verificar) donde se verifica las actividades que se realizaron según se planificaron, A (actuar) donde se actúa como mejorar la próxima vez.
- La elaboración de el sistema documental permitió observar las fallas que ocurren en las organizaciones debido al mal manejo en general, con este proceso se logro dar un enfoque diferente y completo a las empresas, todo con el fin de que se estructuren de manera que puedan competir y estar a la vanguardia de los cambios del mercado de las artes graficas.
- Todo el personal que hace parte en cada una de las mipymes del sector de las artes graficas, requiere ser sensibilizado por la alta gerencia sobre los beneficios que obtendrá la empresa del proceso que se esta llevando a cabo, ya que con este las empresas continuara su proceso de certificación en la norma NTC ISO 9001:2000.
- La estructuración de el sistema documental sirvió, para que nosotros como estudiantes del programa Ingeniería Industrial y junto con la alta dirección de cada una de las empresas, prestáramos asesoría para que estas hicieran una reorientación de las áreas estratégicas de las empresas, los valores, misión, visión, y directrices de la calidad para la formulación de una política de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

- La documentación desempeña un papel importante, siempre y cuando esta sea utilizada como herramienta de trabajo. Debido a que de nada sirve si es archivada y no se le da el manejo correspondiente, que le permita a las
- empresas tener una mayor eficiencia y eficacia a la hora de la toma de decisiones.

## 9. RECOMENDACIONES

- Las empresas del sector de las artes graficas, deben incentivar y mantener una cultura de la gestión de calidad, ya que es de gran importancia para que mejorar en cada uno de los proceso con los que cuentan, llevando a cada uno de ellas al punto de ser reconocidas en el sector y por ende ser competitivas no solo en el Valle del Cauca sino a nivel Nacional.
- Que las cuatro mipymes del sector de las artes graficas, establezcan una metodología de mejoramiento continuo, que les permita la revaluación de los objetivos de calidad para garantizar desarrollo y competitividad.
- Para el éxito del proyecto es imprescindible la colaboración de todo el personal de la organización. Sin esta colaboración el proyecto puede estar abocado al fracaso o puede dilatarse en exceso en el tiempo y al final perder la efectividad y los objetivos que se pretendían inicialmente. Es necesario que el personal de la organización esté bien informado, tenga el apoyo de la Dirección y disponga de la formación adecuada para poder afrontar con éxito la implementación (se requiere la colaboración de todo el personal). La Dirección debe comunicar a su personal el compromiso en la implementación de un SGC según ISO 9001 y explicar, de manera muy didáctica y simplificada.
- Para que el sistema documental no pierda significado dentro de las mipymes del sector de las artes, se requiere que se realice el procedimiento de auditoria al SGC periódicamente, con el fin de evaluar si lo establecido es objeto de aplicación y permite alcanzar el logro de los objetivos definido.
- Para las cuatro mipymes del sector de las artes graficas, se recomienda definir un proceso comercial, ya que permitirá que puedan tener bien definidas las actividades de comercialización de los productos, debido a que esto es un factor clave para brindar respaldo y tener una retroalimentación por parte de los clientes. Para esta recomendación se hace una propuesta de mapa de proceso con el proceso comercial definido, el cual interviene dentro del grupo de actividades interrelacionadas que tienen como objetivo la satisfacción del cliente.

- Para que las mipymes puedan disminuir el porcentaje de sobreproducción en trabajos de impresión generadas por alistamiento y desperdicios, se debe implementar instrumentos de medición, tal como densitómetro (Dispositivo sensible a la densidad de luz transmitida o reflejada por una película o papel. Sirve para comprobar la precisión, calidad consistencia del resultado final), esta instrumento permitirá obtener el color indicado o el deseado.

## BIBLIOGRAFIA

Aspectos relevantes de la norma ISO 9001:2000 [en línea]. Argentina: ISO, 2001. [Consultado 16 de febrero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000\\_2000/Aplicacion.pdf](http://www.iram.com.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Aplicacion.pdf)

BERRY, Thomas H. Como gerenciar la transformación hacia la calidad total. 7 ed. Colombia: McGraw-Hill, 1992. 205 p.

BESTERFIELD, Dale H. Control de calidad. 4 ed. México: Prentice Hall, 1994. 508 p.

Cadena Productiva Pulpa, Papel e Industria Gráfica, Departamento Nacional de Planeación [en línea]. Bogotá, D.C.: DNP, 2003. [Consultado 15 de Enero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/AI\\_Dimension\\_Sectorial/Pulpa%20papel%20industria%20grafica.pdf](http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/AI_Dimension_Sectorial/Pulpa%20papel%20industria%20grafica.pdf)

Competitividad de las organizaciones [en línea]. España: gestión-polis, 2001. [Consultado 25 de Marzo, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.gestionpolis.com/canales/gerencial/articulos/31/compelorg.htm>

El ciclo phva planear-hacer-verificar-actuar [en línea]. España: BLOG-TOP, 2004. [Consultado 14 de Julio, 2008]. Disponible en Internet: <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-planear-hacer-verificar-actuar/>

Importancia de la productividad [en línea]. Florida: Wikimedia Foundation, 2006. [Consultado 25 de Marzo, 2008]. Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/productividad>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Sistemas de gestión de la calidad REQUISITOS. Segunda actualización. Santafé de Bogotá, D.C.: ICONTEC, 2000. p. 2- 4. NTC –ISO 9001

JORAN, J.M, GRYNA, F.M. Análisis y planeación de la calidad. 3 ed. México: McGraw-Hill, 1995. 633 p.

Que es la Certificación Norma ISO 9001:2000 [en línea]. Chile: World Trade Center Santiago, 2001. [Consultado 16 de febrero, 2008]. Disponible en Internet: [http://www.wtcs.cl/sist/preguntas\\_ISO.htm](http://www.wtcs.cl/sist/preguntas_ISO.htm)

## ANEXOS

### Anexo A. Diagnostico Francisco's impresores.

#### DIAGNOSTICO DE LAS MIPIMES FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

NOMBRE DE LA MIPYME: FRANCISCO'S IMPRESORES

FECHA: MARZO 08 DE 2008

METODOLOGIA: VISITA EN SITIO Y ENTREVISTA CON LOS CARGOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS

HORA INICIO: 1:45 P.M

HORA FIN: 5:00 P.M.

LUGAR: TULUA.

ASISTENTES: FRANCISCO COLORADO – GERENTE

HERNAN CARDONA – JEFE DE PRODUCCION

JUAN PABLO ECHEVERRY – ESTUDIANTE

EVERTH ALBERTO HURTADO- ESTDUDIANTE

JOSE JULIAN MARIN RODRIGUEZ – CONSULTOR

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

##### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización mantiene un sistema de gestión de manera informal, es decir, que no se identifica de manera clara un sistema que garantice el mejoramiento continuo y el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

No se han:

A. Identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad.

B. Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.

C. Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

D. Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Observación: de manera directa se cuenta con disponibilidad de algunos recursos de operación diaria de la organización, igualmente con algunos criterios de información necesarios para el apoyo de los procesos que se mantienen

informalmente, sin embargo, estos no determinan el apoyo necesario para el control y seguimiento.

E. Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

Se han implementado de manera informal algunas acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Actualmente se desarrollan actividades para alcanzar los resultados que se han planificado como por ejemplo tiempos de producción y de entrega; sin embargo, es necesario gestionar de manera clara todas las acciones conducentes a identificar los procesos de manera clara.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

### 4.2.1 Generalidades.

La organización no cuenta con un sistema documental que incluya:

- A. Declaración documentada de la política de los objetivos de calidad.
- B. Manual de calidad.
- C. Procedimientos documentados según la Norma ISO 9001:2000.
- D. Toda la documentación necesaria para asegurarse de la eficiente planificación, operación y control de todos sus procesos.
- E. Todos los registros requeridos según la Norma ISO 9001:2000.

Observación: La organización cuenta en la actualidad con manual de compromisos, además cuenta con documentos que soportan algunas actividades desarrolladas como por ejemplo: cotizaciones, órdenes de producción, remisiones, entradas de almacén y órdenes de compra.

### 4.2.2 Manual de Calidad.

La organización no cuenta con manual de calidad.

### 4.2.3. Control de los documentos.

La organización ejecuta control de los documentos de manera informal, determinando el proceso archivístico de los mismos en carpetas por cliente, A-Z, etc.

#### 4.2.4 Control de los registros.

Los registros existentes proporcionan evidencia objetiva de la conformidad de operación diaria de la organización, sin embargo, no determinan la operación eficiente del Sistema de Gestión. Algunos registros con los que se cuenta en la actualidad son órdenes de producción, ordenes de compra, cotizaciones y órdenes de compra.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

#### 5.1 Compromiso de la dirección.

La gerencia no proporciona evidencia objetiva de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, el compromiso se mantiene con la firma del documento manual de compromiso, sin embargo de manera implícita con el suministro de recursos, infraestructura, estructuración que son elementos que se pueden observar en su operación diaria.

#### 5.2 Enfoque al cliente.

Se identifican de manera clara los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido gracias al documento cotización que refleja de manera adecuada el cumplimiento de los mismos.

Se hacen evaluaciones a clientes que determinen su satisfacción.

#### 5.3 Política de calidad.

No se cuenta con política de calidad.

#### 5.4 Planificación.

##### 5.4.1 Objetivos de calidad.

La organización no cuenta con objetivos de calidad.

##### 5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.

La organización mantiene una planificación del sistema de manera informal, la cual no determina claramente el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, igualmente su integridad no define controles cuando se realizan cambios.



## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La ejecución de las actividades de la organización no determina de manera clara la responsabilidad y autoridad definida para los cargos dentro de la misma.

### 5.5.2 Representante de la dirección.

No se ha asignado ningún miembro de la dirección que soporte la representación de la alta dirección en todos los asuntos concernientes al sistema de Gestión de Calidad.

### 5.5.3 Comunicación interna.

La organización formaliza comunicaciones dentro de la misma de manera verbal, ejecutando reuniones periódicas y ordenes sin formalizar, ni normalizar. En concordancia con lo anterior no se ha establecido el proceso de comunicación adecuado considerando su eficiencia.

## 5.6 Revisión por la dirección.

### 5.6.1 Generalidades.

La alta dirección ha determinado algunas revisiones gerenciales que están directamente relacionadas con el cumplimiento de metas por años, sin embargo, no se ha formalizado a intervalos definidos y planificados revisiones al Sistema de Gestión de Calidad asegurando la convivencia, adecuación y eficiencia continua.

### 5.6.2 Información para la revisión.

No se han definido elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección.

### 5.6.3 Resultados de la revisión.

No se han definido resultados por parte de la dirección que garanticen la toma de decisiones y todas las acciones que se derivan.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS.

### 6.1 Provisión de recursos.

La organización ha determinado y proporcionado recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, igualmente se desarrollan algunas acciones para aumentar la satisfacción del cliente.

### 6.2 Recursos humanos.

#### 6.2.1 Generalidades. 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

No se evidencio de manera clara la competencia del personal que afecta la calidad del producto y los procesos de la organización, sin embargo en el documento manual de compromiso se han contemplado algunos criterios que están indirectamente relacionados con la competencia de los cargos.

Se realizó una revisión a hojas de vida del personal, encontrando carencia de soportes de competencia, toma de conciencia y formación.

No existe perfil de competencias específicos del personal.

### 6.3 Infraestructura.

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria que garantiza la conformidad con los requisitos del producto en la cual se incluye:

A. Bodega, espacios de trabajo y servicios asociados.

B. Equipos para los procesos (software, Hardware, maquinaria, etc.).

C. Servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.).

### 6.4 Ambiente de trabajo.

Se evidencio un buen ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, adicionalmente se han ejecutado actividades de trabajo con el personal con entes externos, sin embargo no se cuenta con programas documentados de motivación que incluyan temas de esta relación.

Se desarrollan en la actualidad reuniones de tipo informativo, celebraciones de cumpleaños, fin de año, etc.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

### 7.1 Planificación de la realización del producto.

De manera formal se planifica y se desarrollan las actividades para la realización del producto.

Dicha planificación no identifica de manera clara coherencia con los requisitos de los procesos, lo anterior por falta de identificación de los mismos.

Cuando llega el pedido del cliente se realiza en la planta de producción la planificación respectiva que incluye tiempos de ejecución, mano de obra, etc.

El resultado de esta planificación no se presenta de forma adecuada para determinar la eficiencia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación de la realización del producto la organización ha determinado:

A. Requisitos para el producto.

B. Proporción de recursos específicos para el producto.

C. Actividades requeridas de validación e inspección para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

Observación: la organización no ha contemplado los objetivos de calidad, la necesidad de documentar los procesos, actividades de seguimiento y algunos registros que determinen la evidencia objetiva final de los procesos de producción.

Existe programación de producción correctamente identificada.

De manera informal se hacen ensayos y pruebas específicas del producto cuando se requiere.

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización ha determinado:

A. De manera clara requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega, sin embargo, las actividades posteriores a la entrega se ejecutan no periódicamente y falta evidencia objetiva de ello.

B. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.

C. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

D. Requisitos adicionales determinados por la organización.

Observaciones: el formato cotización incluye de manera muy clara y precisa los anteriores aspectos.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización revisa de manera objetiva requisitos relacionados con el producto, asegurando que antes de que se formalice el contrato o pedido del cliente se contemple lo siguiente:

A. Definición clara de los requisitos del producto.

B. Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.

C. La capacidad que la organización tiene para cumplir con los requisitos definidos.

Observaciones: el formato cotización contempla de manera clara todo lo anterior.

Igualmente, se mantiene el registro que evidencia la revisión del pedido y las acciones originadas por la misma.

En el caso en que el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización diligencia sin excepción alguna el formato cotización, asegurando los requisitos en forma objetiva.

Al momento del cambio en el pedido, la organización no asegura de manera clara documentación que soporte dicho cambio, cuando se presenta el desarrollo del cambio se hace de forma verbal y en tiempo real.

#### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

La organización ha determinado disposiciones para:

A. información clara sobre el producto.

B. Consultas, contratos, atención de pedidos.

C. Alguna retroalimentación con el cliente.

Observaciones: actualmente el manejo de quejas de clientes se ejecuta de manera informal, dicha atención es resuelta con el personal involucrado dentro del proceso de manera directa.

### 7.3 Diseño y desarrollo.

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

La organización planifica de manera informal el diseño aplicable para el producto incluyendo las siguientes etapas:

A. Las etapas específicas del diseño y desarrollo.

B. La revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño.

Observaciones: al momento de requerir diseño, la organización de manera informal en sitio con el cliente realiza la planificación del diseño, esta actividad se hace en tiempo real y en su defecto se envía por correo electrónico al cliente el desarrollo de la planificación del diseño.

La organización no ha gestionado de manera clara las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurar la comunicación eficiente y clara; esta actividad se desarrolla actualmente de manera informal.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto se identifican de manera verbal con el cliente.

Normalmente el cliente esta presente al momento de la determinación de estos elementos de entrada.

#### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

#### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los resultados, la revisión, verificación, validación y control del diseño se proporcionan al cliente y se solicita su firma que garantice la satisfacción del mismo, incluyendo el cumplimiento con los requisitos de entrada del diseño, informaciones apropiadas para la compra y la producción, contemplando criterios

de aceptación del mismo, especificando sus características esenciales para el uso correcto.

La revisión del diseño la hace directamente el cliente y rubrica su aceptación gracias a la firma del mismo.

#### 7.4 Compras.

##### 7.4.1 Proceso de compras.

Actualmente el proceso de compras incluye órdenes de pedido documentadas, asegurando que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La organización no ha contemplado selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

Por otro lado se han desarrollado algunas evaluaciones de proveedores.

La selección de proveedores contempla informalmente criterios financieros, de calidad y entrega.

##### 7.4.2 Información de las compras.

En el formato orden de pedido se incluye la descripción del producto que se va a comprar, asegurando la adecuación de los requisitos antes de ser comunicados al proveedor.

##### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Actualmente, la organización inspecciona de manera visual los rótulos que identifican el producto comprado, asegurando que cumplen los requisitos de compra especificados con anterioridad.

#### 7.5 Producción y prestación del servicio.

##### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La organización de manera informal planifica las actividades para llevar a cabo la producción del producto en la orden de producción.

Se ha contemplado lo siguiente:

A. Disponibilidad de la información que describe características del producto.

B. Uso del equipo apropiado (maquinaria específica para la realización del producto).

Observaciones: la organización no ha contemplado la definición y disponibilidad de instructivos de trabajo, uso de equipos de seguimiento y medición y la implementación de los mismos (esta actividad es informal).

En el desarrollo de las actividades de producción gracias a los formatos orden de producción e informe diario de labores se evidencian implementación de actividades de liberación y entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización valida de manera informal procesos de producción donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y de control posterior.

Observaciones: no se han contemplado de manera clara criterios definidos para revisión y aprobación de procesos, aprobación de equipos y calificación de personal, uso de métodos y procedimientos específicos y revalidaciones.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La organización cuenta con criterios específicos y métodos claros para realizar identificación y trazabilidad del producto.

Observaciones: la organización contempla números de órdenes de producción, remisiones y factura de manera explícita; esto direcciona de alguna manera la identificación y trazabilidad del producto, sin embargo, esto no es un requisito.

7.5.4 Propiedad del cliente.

No aplica.

7.5.5 Preservación del producto.

Informalmente existen métodos de preservación de la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto (estanterías, rotulación, estibas).

Observaciones: no se han incluido dentro de la preservación del producto, manipulaciones, embalaje, almacenamiento y protección, no existen fichas técnicas de esto.

## 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

La organización cuenta con reglas y micrómetros, los cuales influyen directamente en el proceso de producción proporcionando evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Estos equipos de medición actualmente no se encuentran calibrados ni verificados a intervalos definidos.

Observaciones: los equipos de medición carecen de procedimientos para ajuste, reajustes, identificación, protección, etc.

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

### 8.1 Generalidades.

La organización no ha formalizado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- A. Demostrar la conformidad del producto.
- B. Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión De Calidad.
- C. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

La organización informalmente realiza el seguimiento de la investigación relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ésta solo en algunas ocasiones.

Observaciones: se realizan actualmente algunas evaluaciones de satisfacción del cliente.

#### 8.2.2 Auditoria Interna.

Actualmente no se cuenta con procesos de auditoria interna.

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.



Actualmente se aplican algunos métodos apropiados para el seguimiento y medición para los procesos y el producto. Estos procedimientos se ven de manera implícita en la ejecución de las actividades diarias de la organización, sin embargo, es necesario normalizar y formalizar todas las actividades que demuestren capacidades de procesos, etapas apropiadas de los procesos, realización del producto, incluyendo en ellos cargos que autorizan la liberación del producto y líderes de procesos, determinando que cada uno de estos procesos se ha completado satisfactoriamente logrando hacer medición y análisis de los mismos.

### 8.3 Control de producto no conforme.

La organización cuenta con procedimientos apropiados que aseguren que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, incluyendo responsabilidad y autoridad relacionadas con el tratamiento de dicho producto.

Igualmente no se cuenta con los registros correspondientes al tratamiento del producto no conforme.

Observaciones: la organización adapta el producto no conforme para usos alternativos realizando reclasificaciones de manera informal.

### 8.4 Análisis de datos.

Actualmente la organización cuenta con algunos indicadores de gestión y herramientas estadísticas precisas que determinen datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de tal manera que se pueda hacer medición y realizar mejoramiento continuo donde se requiera.

### 8.5 Mejora.

#### 8.5.1. Mejora continua.

La organización no mantiene procesos de mejoramiento continuo frente a la eficacia del Sistema de gestión de Calidad, lo anterior soportados en la falta de la política y objetivos de la calidad, análisis de datos, acciones correctivas y la revisión por parte de la dirección.

#### 8.5.2 Acción correctiva.

#### 8.5.3 Acción Preventiva.

Actualmente se hacen acciones para corregir problemas presentados con la operación del sistema, no cuentan con procedimiento documentado para acción

correctiva y preventiva, igualmente carecen de investigación de causas apropiadas para las no conformidades encontradas.

Por otro lado se han obviado acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales dentro de las actividades.

## Anexo B. Diagnostico Litografía y Tipografía Cultura.

### DIAGNOSTICO DE LAS MYPIMES FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

NOMBRE DE LA MIPYME: LITOGRAFIA Y TIPOGRAFIA LA CULTURA

FECHA: MARZO 08 DE 2008

METODOLOGIA: VISITA EN SITIO Y ENTREVISTA CON LOS CARGOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS

HORA INICIO: 10:00 A.M.

HORA FIN: 1:30 P.M.

LUGAR: TULUA.

ASISTENTES: MARIA TERESA MARMOLEJO – GERENTE

CESAR A. MARMOLEJO – REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

JUAN PABLO ECHEVERRY – ESTUDIANTE

EVERTH ALBERTO HURTADO- ESTDUDIANTE

JOSE JULIAN MARIN RODRIGUEZ – CONSULTOR

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

##### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización mantiene un sistema de gestión de manera informal, es decir, que no se identifica de manera clara un sistema que garantice el mejoramiento continuo y el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

No se han:

A. Identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad.

B. Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.

C. Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

D. Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Observación: de manera indirecta se cuenta con disponibilidad de algunos recursos de operación diaria de la organización, igualmente con algunos criterios de información necesarios para el apoyo de los procesos que se mantienen informalmente, sin embargo, estos no determinan el apoyo necesario para el control y seguimiento.

E. Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

F. Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continúa de estos procesos.

Actualmente se desarrollan actividades para alcanzar los resultados que se han planificado como por ejemplo tiempos de producción y de entrega; sin embargo, es necesario gestionar de manera clara todas las acciones conducentes a identificar los procesos de manera clara.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

### 4.2.1 Generalidades.

La organización no cuenta con un sistema documental que incluya:

- A. Declaración documentada de la política de los objetivos de calidad.
- B. Manual de calidad.
- C. Procedimientos documentados según la Norma ISO 9001:2000.
- D. Toda la documentación necesaria para asegurarse de la eficiente planificación, operación y control de todos sus procesos.
- E. Todos los registros requeridos según la Norma ISO 9001:2000.

Observación: en la actualidad se cuenta con documentos que soportan algunas actividades desarrolladas como por ejemplo: cotizaciones, órdenes de trabajo, ordenes de compra y formato de operarios.

### 4.2.2 Manual de Calidad.

La organización no cuenta con manual de calidad.

### 4.2.3. Control de los documentos.

La organización ejecuta control de los documentos de manera informal, determinando el proceso archivístico de los mismos en carpetas por cliente, A-Z, etc.

### 4.2.4 Control de los registros.

Los registros existentes proporcionan evidencia objetiva de la conformidad de operación diaria de la organización, sin embargo, no determinan la operación eficiente del Sistema de Gestión. Algunos registros con los que se cuenta en la

actualidad son órdenes de trabajo, formatos de operarios, cotizaciones y órdenes de compra.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

### 5.1 Compromiso de la dirección.

La gerencia no proporciona evidencia objetiva de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, el compromiso se mantiene de manera implícita con el suministro de recursos, infraestructura, estructuración que son elementos que se pueden observar en su operación diaria.

### 5.2 Enfoque al cliente.

Se identifican de manera clara los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido gracias al documento cotización que refleja de manera clara el cumplimiento de los mismos.

No se hacen evaluaciones a clientes que determinen su satisfacción, pues este se hace de manera informal y no se documenta.

### 5.3 Política de calidad.

No se cuenta con política de calidad.

Observación: actualmente existe el documento políticas y principios de la organización Litografía Cultura, el cual contempla algunos criterios de direccionamiento y operación de las actividades día a día.

### 5.4 Planificación.

#### 5.4.1 Objetivos de calidad.

La organización no cuenta con objetivos de calidad.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.

La organización mantiene una planificación del sistema de manera informal, la cual no determina claramente el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, igualmente su integridad no define controles cuando se realizan cambios.

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La ejecución de las actividades de la organización no determina de manera clara la responsabilidad y autoridad definida para los cargos dentro de la misma.

#### 5.5.2 Representante de la dirección.

No se ha asignado ningún miembro de la dirección que soporte la representación de la alta dirección en todos los asuntos concernientes al sistema de Gestión de Calidad.

#### 5.5.3 Comunicación interna.

La organización formaliza comunicaciones dentro de la misma de manera verbal, ejecutando reuniones periódicas y ordenes sin formalizar, ni normalizar. En concordancia con lo anterior no se ha establecido el proceso de comunicación adecuado considerando su eficiencia.

#### 5.6 Revisión por la dirección.

##### 5.6.1 Generalidades.

La alta dirección no ha determinado a intervalos definidos y planificados revisiones al Sistema de Gestión de Calidad asegurando la convivencia, adecuación y eficiencia continua, sin embargo se hacen revisiones de tipo contable en las cuales interactúan la gerencia y en contador.

##### 5.6.2 Información para la revisión.

No se han definido elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección.

##### 5.6.3 Resultados de la revisión.

No se han definido resultados por parte de la dirección que garanticen la toma de decisiones y todas las acciones que se derivan.

### 6. GESTION DE LOS RECURSOS.

#### 6.1 Provisión de recursos.

La organización ha determinado y proporcionado recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se ejecutan acciones para aumentar la satisfacción del cliente.

## 6.2 Recursos humanos.

### 6.2.1 Generalidades. 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

No se evidencio de manera clara la competencia del personal que afecta la calidad del producto y los procesos de la organización.

Se realizó una revisión a hojas de vida del personal, encontrando carencia de soportes de competencia, toma de conciencia y formación.

No existe perfil de competencias del personal, y faltan algunas hojas de vida del personal.

## 6.3 Infraestructura.

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria que garantiza la conformidad con los requisitos del producto en la cual se incluye:

A. Bodega, espacios de trabajo y servicios asociados.

B. Equipos para los procesos (software, Hardware, maquinaria, etc.).

C. Servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.).

## 6.4 Ambiente de trabajo.

Se evidencio un buen ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, sin embargo no se cuenta con programas de motivación que incluyan temas de esta relación.

Se desarrollan en la actualidad reuniones de tipo informativo, celebraciones de cumpleaños, día de la mujer, fin de año, etc.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

### 7.1 Planificación de la realización del producto.

De manera informal se planifica y se desarrolla las actividades para la realización del producto.

Dicha planificación no identifica de manera clara coherencia con los requisitos de los procesos, lo anterior por falta de identificación de los mismos.

Cuando llega el pedido del cliente se realiza en la planta de producción la planificación respectiva que incluye tiempos de ejecución, mano de obra, etc.

El resultado de esta planificación no se presenta de forma adecuada para determinar la eficiencia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación de la realización del producto la organización ha determinado:

A. Requisitos para el producto.

B. Proporción de recursos específicos para el producto.

C. Actividades requeridas de validación e inspección para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

Observación: la organización no ha contemplado los objetivos de calidad, la necesidad de documentar los procesos, actividades de seguimiento y algunos registros que determinen la evidencia objetiva final de los procesos de producción.

Existe plan de trabajo en la planta de producción en tablero por fecha y nombre del cliente.

De manera informal se hacen ensayos y pruebas específicas del producto cuando se requiere.

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización ha determinado:

A. De manera clara requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega, sin embargo, las actividades posteriores a la entrega se ejecutan no periódicamente y falta evidencia objetiva de ello.

B. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.

C. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

D. Requisitos adicionales determinados por la organización.



Observaciones: el formato cotización incluye de manera muy clara y precisa los anteriores aspectos.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización revisa de manera objetiva requisitos relacionados con el producto, asegurando que antes de que se formalice el contrato o pedido del cliente se contemple lo siguiente:

- A. Definición clara de los requisitos del producto.
- B. Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.
- C. La capacidad que la organización tiene para cumplir con los requisitos definidos.

Observaciones: el formato cotización contempla de manera clara todo lo anterior.

Igualmente, se mantiene el registro que evidencia la revisión del pedido y las acciones originadas por la misma.

En el caso en que el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización diligencia sin excepción alguna el formato cotización, asegurando los requisitos en forma objetiva.

Al momento del cambio en el pedido, la organización no asegura de manera clara documentación que soporte dicho cambio, cuando se presenta el desarrollo del cambio se hace de forma verbal y en tiempo real.

#### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

La organización ha determinado disposiciones para:

- A. información clara sobre el producto.
- B. Consultas, contratos, atención de pedidos.
- C. Alguna retroalimentación con el cliente.

Observaciones: actualmente el manejo de quejas de clientes se ejecuta de manera informal, dicha atención es resuelta con el personal involucrado dentro del proceso de manera directa.

### 7.3 Diseño y desarrollo.

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

La organización planifica de manera informal el diseño aplicable para el producto incluyendo las siguientes etapas:

A. Las etapas específicas del diseño y desarrollo.

B. La revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño.

Observaciones: al momento de requerir diseño, la organización de manera informal en sitio con el cliente realiza la planificación del diseño, esta actividad se hace en tiempo real y en su defecto se envía por correo electrónico al cliente el desarrollo de la planificación del diseño.

La organización no ha gestionado de manera clara las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurar la comunicación eficiente y clara; esta actividad se desarrolla actualmente de manera informal.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto se identifican de manera verbal con el cliente.

Normalmente el cliente esta presente al momento de la determinación de estos elementos de entrada.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los resultados, la revisión, verificación, validación y control del diseño se proporcionan al cliente y se solicita su firma que garantice la satisfacción del mismo, incluyendo el cumplimiento con los requisitos de entrada del diseño, informaciones apropiadas para la compra y la producción, contemplando criterios de aceptación del mismo, especificando sus características esenciales para el uso correcto.

La revisión del diseño la hace directamente el cliente y rubrica su aceptación gracias a la firma del mismo.

#### 7.4 Compras.

##### 7.4.1 Proceso de compras.

Actualmente el proceso de compras no incluye órdenes de pedido documentadas, asegurando que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La organización no ha contemplado la evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

#### 7.4.2 Información de las compras.

En algunos casos se incluye la descripción del producto que se va a comprar, asegurando la adecuación de los requisitos antes de ser comunicados al proveedor.

#### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Actualmente, la organización inspecciona de manera visual los rótulos que identifican el producto comprado, asegurando que cumplen los requisitos de compra especificados con anterioridad.

### 7.5 Producción y prestación del servicio.

#### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La organización de manera informal planifica las actividades para llevar a cabo la producción del producto en la orden de trabajo y formato del operario.

Se ha contemplado lo siguiente:

A. Disponibilidad de la información que describe características del producto.

B. Uso del equipo apropiado (maquinaria específica para la realización del producto).

Observaciones: la organización no ha contemplado la definición y disponibilidad de instructivos de trabajo, uso de equipos de seguimiento y medición y la implementación de los mismos (esta actividad es informal).

En el desarrollo de las actividades de producción gracias a los formatos orden de trabajo y formato del operario se evidencia informalmente la implementación de actividades de liberación y entrega.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización valida de manera informal procesos de producción donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y de control posterior.

Observaciones: no se han contemplado de manera clara criterios definidos para revisión y aprobación de procesos, aprobación de equipos y calificación de personal, uso de métodos y procedimientos específicos y revalidaciones.

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La organización no cuenta con criterios específicos y métodos claros para realizar identificación y trazabilidad del producto.

Observaciones: la organización contempla números de órdenes de trabajo y formatos de operarios, remisiones y factura de manera explícita; esto direcciona de alguna manera la identificación y trazabilidad del producto, sin embargo, esto no es un requisito.

#### 7.5.4 Propiedad del cliente.

No aplica.

#### 7.5.5 Preservación del producto.

Informalmente existen métodos de preservación de la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto (estanterías, rotulación, estibas).

Observaciones: no se han incluido dentro de la preservación del producto, manipulaciones, embalaje, almacenamiento y protección, no existen fichas técnicas de esto.

#### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

La organización cuenta con reglas, balanzas, densitómetro, Calibrador Pie de Rey, PH Metro, y Quick Pick, los cuales influyen directamente en el proceso de producción proporcionando evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Estos equipos de medición actualmente no se encuentran calibrados ni verificados a intervalos definidos.

Observaciones: los equipos de medición carecen de procedimientos para ajuste, reajustes, identificación, protección, etc.

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

### 8.1 Generalidades.

La organización no ha formalizado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- A. Demostrar la conformidad del producto.
- B. Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión De Calidad.
- C. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

La organización informalmente realiza el seguimiento de la investigación relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ésta solo en algunas ocasiones.

#### 8.2.2 Auditoria Interna.

Actualmente no se cuenta con procesos de auditoria interna.

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

Actualmente no se aplican métodos apropiados y específicos para el seguimiento y medición para los procesos y el producto. Estos procedimientos se ven de manera implícita en la ejecución de las actividades diarias de la organización, sin embargo, es necesario normalizar y formalizar todas las actividades que demuestren capacidades de procesos, etapas apropiadas de los procesos, realización del producto, incluyendo en ellos cargos que autorizan la liberación del producto y líderes de procesos, determinando que cada uno de estos procesos contempla satisfactoriamente logrando hacer medición y análisis de los mismos.

### 8.3 Control de producto no conforme.

La organización no cuenta con procedimientos apropiados que aseguren que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, incluyendo responsabilidad y autoridad relacionadas con el tratamiento de dicho producto.

Igualmente no se cuenta con los registros correspondientes al tratamiento del producto no conforme.

Observaciones: la organización adapta el producto no conforme para usos alternativos realizando reclasificaciones de manera informal.

#### 8.4 Análisis de datos.

Actualmente la organización no cuenta con indicadores de gestión y herramientas estadísticas precisas que determinen datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de tal manera que se pueda hacer medición y realizar mejoramiento continuo donde se requiera.

#### 8.5 Mejora.

##### 8.5.1. Mejora continua.

La organización no mantiene procesos de mejoramiento continuo frente a la eficacia del Sistema de gestión de Calidad, lo anterior soportados en la falta de la política y objetivos de la calidad, análisis de datos, acciones correctivas y la revisión por parte de la dirección.

##### 8.5.2 Acción correctiva.

##### 8.5.3 Acción Preventiva.

Actualmente se hacen acciones para corregir problemas presentados con la operación del sistema, no cuentan con procedimiento documentado para acción correctiva y preventiva, igualmente carecen de investigación de causas apropiadas para las no conformidades encontradas.

Por otro lado se han obviado acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales dentro de las actividades.

## Anexo C. Diagnostico Litografía Fernández.

### DIAGNOSTICO DE LAS MYPIMES FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

NOMBRE DE LA MIPYME: LITOGRAFIA FERNANDEZ

FECHA: MARZO 17 DE 2008

METODOLOGIA: VISITA EN SITIO Y ENTREVISTA CON LOS CARGOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS

HORA INICIO: 9:20 A.M.

HORA FIN: 12:30 P.M.

LUGAR: CALI

ASISTENTES: JORGE ANDRES FERNANDEZ – GERENTE

JAIME CALDERON – ASISTENTE TECNICO DE CALIDAD

MARIA ISABEL MARIN RODRIGUEZ – CONSULTOR

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

##### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización mantiene un sistema de gestión de manera informal, es decir, que no se identifica de manera clara un sistema que garantice el mejoramiento continuo y el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

No se han:

A. Identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad.

B. Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.

C. Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

D. Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Observación: de manera indirecta se cuenta con disponibilidad de algunos recursos de operación diaria de la organización, igualmente con algunos criterios de información necesarios para el apoyo de los procesos que se mantienen informalmente, sin embargo, estos no determinan el apoyo necesario para el control y seguimiento.

E. Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

F. Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continúa de estos procesos.

Actualmente se desarrollan actividades para alcanzar los resultados que se han planificado como por ejemplo tiempos de producción y de entrega; sin embargo, es necesario gestionar de manera clara todas las acciones conducentes a identificar los procesos de manera clara.

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

### 4.2.1 Generalidades.

La organización no cuenta con un sistema documental que incluya:

- A. Declaración documentada de la política de los objetivos de calidad.
- B. Manual de calidad.
- C. Procedimientos documentados según la Norma ISO 9001:2000.
- D. Toda la documentación necesaria para asegurarse de la eficiente planificación, operación y control de todos sus procesos.
- E. Todos los registros requeridos según la Norma ISO 9001:2000.

Observación: en la actualidad se cuenta con manual de formas y funciones, además cuenta con algunos documentos que soportan algunas actividades desarrolladas como por ejemplo: cotizaciones, órdenes de trabajo, reporte diario, formato de operarios y boletas de permiso.

### 4.2.2 Manual de Calidad.

La organización no cuenta con manual de calidad.

### 4.2.3. Control de los documentos.

La organización ejecuta control de los documentos de manera informal, determinando el proceso archivístico de los mismos en carpetas por cliente, A-Z, etc.

### 4.2.4 Control de los registros.

Los registros existentes proporcionan evidencia objetiva de la conformidad de operación diaria de la organización, sin embargo, no determinan la operación eficiente del Sistema de Gestión. Algunos registros con los que se cuenta en la



actualidad son órdenes de trabajo, formatos de operarios, cotizaciones y órdenes de compra.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

### 5.1 Compromiso de la dirección.

La gerencia no proporciona evidencia objetiva de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, el compromiso se mantiene de manera implícita con el suministro de recursos, infraestructura, estructuración que son elementos que se pueden observar en su operación diaria.

### 5.2 Enfoque al cliente.

Se identifican de manera clara los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido gracias al documento cotización que refleja de manera clara el cumplimiento de los mismos.

No se hacen evaluaciones a clientes que determinen su satisfacción, pues este se hace de manera informal y no se documenta.

### 5.3 Política de calidad.

La organización cuenta con política de calidad.

### 5.4 Planificación.

#### 5.4.1 Objetivos de calidad.

La organización cuenta con objetivos de calidad.

#### 5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.

La organización mantiene una planificación del sistema de manera informal, la cual no determina claramente el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, igualmente su integridad no define controles cuando se realizan cambios.

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La ejecución de las actividades de la organización no determina de manera clara la responsabilidad y autoridad definida para los cargos dentro de la misma.

### 5.5.2 Representante de la dirección.

No se ha asignado ningún miembro de la dirección que soporte la representación de la alta dirección en todos los asuntos concernientes al sistema de Gestión de Calidad.

### 5.5.3 Comunicación interna.

La organización formaliza comunicaciones dentro de la misma de manera verbal, ejecutando reuniones periódicas y ordenes sin formalizar, ni normalizar. En concordancia con lo anterior no se ha establecido el proceso de comunicación adecuado considerando su eficiencia.

## 5.6 Revisión por la dirección.

### 5.6.1 Generalidades.

La alta dirección no ha determinado a intervalos definidos y planificados revisiones al Sistema de Gestión de Calidad asegurando la convivencia, adecuación y eficiencia continua, sin embargo se hacen revisiones de tipo contable en las cuales interactúan la gerencia y en contador.

### 5.6.2 Información para la revisión.

No se han definido elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección.

### 5.6.3 Resultados de la revisión.

No se han definido resultados por parte de la dirección que garanticen la toma de decisiones y todas las acciones que se derivan.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS.

### 6.1 Provisión de recursos.

La organización ha determinado y proporcionado recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se ejecutan acciones para aumentar la satisfacción del cliente.

## 6.2 Recursos humanos.

### 6.2.1 Generalidades. 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

No se evidencio de manera clara la competencia del personal que afecta la calidad del producto y los procesos de la organización.

Se realizó una revisión a hojas de vida del personal, encontrando carencia de soportes de competencia, toma de conciencia y formación.

Observaciones: existe el manual de normas y funciones, no existe el perfil de competencias específico del personal, y faltan algunas hojas de vida del personal.

## 6.3 Infraestructura.

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria que garantiza la conformidad con los requisitos del producto en la cual se incluye:

- A. Bodega, espacios de trabajo y servicios asociados.
- B. Equipos para los procesos (software, Hardware, maquinaria, etc.).
- C. Servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.).

## 6.4 Ambiente de trabajo.

Se evidencio un buen ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, sin embargo no se cuenta con programas de motivación que incluyan temas de esta relación.

Se desarrollan en la actualidad reuniones de tipo informativo, celebraciones de cumpleaños, día de la madre, día del padre, fin de año, etc.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

### 7.1 Planificación de la realización del producto.

De manera informal se planifica y se desarrolla las actividades para la realización del producto.

Dicha planificación no identifica de manera clara coherencia con los requisitos de los procesos, lo anterior por falta de identificación de los mismos.

Cuando llega el pedido del cliente se realiza en la planta de producción la planificación respectiva que incluye tiempos de ejecución, mano de obra, etc.

El resultado de esta planificación no se presenta de forma adecuada para determinar la eficiencia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación de la realización del producto la organización ha determinado:

A. Requisitos para el producto.

B. Proporción de recursos específicos para el producto.

C. Actividades requeridas de validación e inspección para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

Observación: la organización no ha contemplado los objetivos de calidad, la necesidad de documentar los procesos, actividades de seguimiento y algunos registros que determinen la evidencia objetiva final de los procesos de producción.

De manera informal se hacen ensayos y pruebas específicas del producto cuando se requiere.

## 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización ha determinado:

A. De manera clara requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega, sin embargo, las actividades posteriores a la entrega se ejecutan no periódicamente y falta evidencia objetiva de ello.

B. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.

C. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

D. Requisitos adicionales determinados por la organización.

Observaciones: el formato cotización incluye de manera muy clara y precisa los anteriores aspectos.

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización revisa de manera objetiva requisitos relacionados con el producto, asegurando que antes de que se formalice el contrato o pedido del cliente se contemple lo siguiente:

- A. Definición clara de los requisitos del producto.
- B. Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.
- C. La capacidad que la organización tiene para cumplir con los requisitos definidos.

Observaciones: el formato cotización contempla de manera clara todo lo anterior. Igualmente, se mantiene el registro que evidencia la revisión del pedido y las acciones originadas por la misma.

En el caso en que el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización diligencia el formato cotización, asegurando los requisitos en forma objetiva.

Al momento del cambio en el pedido, la organización no asegura de manera clara documentación que soporte dicho cambio, cuando se presenta el desarrollo del cambio se hace de forma verbal y en tiempo real.

### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

La organización ha determinado disposiciones para:

- A. información clara sobre el producto.
- B. Consultas, contratos, atención de pedidos.
- C. Alguna retroalimentación con el cliente.

Observaciones: actualmente el manejo de quejas de clientes se ejecuta de manera informal, dicha atención es resuelta con el personal involucrado dentro del proceso de manera directa.

### 7.3 Diseño y desarrollo.

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

La organización planifica de manera informal el diseño aplicable para el producto incluyendo las siguientes etapas:

A. Las etapas específicas del diseño y desarrollo.

B. La revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño.

Observaciones: al momento de requerir diseño, la organización de manera informal en sitio con el cliente realiza la planificación del diseño, esta actividad se hace en tiempo real y en su defecto se envía por correo electrónico o fax al cliente el desarrollo de la planificación del diseño.

La organización no ha gestionado de manera clara las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurar la comunicación eficiente y clara; esta actividad se desarrolla actualmente de manera informal.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto se identifican de manera verbal con el cliente.

Normalmente el cliente esta presente al momento de la determinación de estos elementos de entrada.

#### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

#### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los resultados, la revisión, verificación, validación y control del diseño se proporcionan al cliente y se solicita su firma que garantice la satisfacción del mismo, incluyendo el cumplimiento con los requisitos de entrada del diseño, informaciones apropiadas para la compra y la producción, contemplando criterios de aceptación del mismo, especificando sus características esenciales para el uso correcto.

La revisión del diseño la hace directamente el cliente y rubrica su aceptación gracias a la firma del mismo.

## 7.4 Compras.

### 7.4.1 Proceso de compras.

Actualmente el proceso de compras incluye órdenes de pedido documentadas, asegurando que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La organización no ha contemplado la evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

### 7.4.2 Información de las compras.

En algunos casos se incluye la descripción del producto que se va a comprar, asegurando la adecuación de los requisitos antes de ser comunicados al proveedor.

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Actualmente, la organización inspecciona de manera visual los rótulos que identifican el producto comprado, asegurando que cumplen los requisitos de compra especificados con anterioridad.

## 7.5 Producción y prestación del servicio.

### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La organización de manera informal planifica las actividades para llevar a cabo la producción del producto en la orden de trabajo y reporte diario.

Se ha contemplado lo siguiente:

A. Disponibilidad de la información que describe características del producto.

B. Uso del equipo apropiado (maquinaria específica para la realización del producto).

Observaciones: la organización no ha contemplado la definición y disponibilidad de instructivos de trabajo, uso de equipos de seguimiento y medición y la implementación de los mismos (esta actividad es informal).

En el desarrollo de las actividades de producción gracias a los formatos orden de trabajo y reporte diario se evidencia informalmente la implementación de actividades de liberación y entrega.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización valida de manera informal procesos de producción donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y de control posterior.

Observaciones: no se han contemplado de manera clara criterios definidos para revisión y aprobación de procesos, aprobación de equipos y calificación de personal, uso de métodos y procedimientos específicos y revalidaciones.

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La organización cuenta con criterios específicos y métodos claros para realizar identificación y trazabilidad del producto.

Observaciones: la organización contempla números de órdenes de trabajo, reportes diarios, remisiones y factura de manera explícita; esto direcciona de alguna manera la identificación y trazabilidad del producto.

#### 7.5.4 Propiedad del cliente.

La organización cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de esta, sin embargo no cuenta con los procedimientos y registros para identificarlos, salvaguardarlos, verificarlos y protegerlos, los cuales son suministrados para su utilización e incorporación dentro del producto.

#### 7.5.5 Preservación del producto.

Informalmente existen métodos de preservación de la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto (estanterías, rotulación, estibas).

Observaciones: no se han incluido dentro de la preservación del producto, manipulaciones, embalaje, almacenamiento y protección, no existen fichas técnicas de esto.

#### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

La organización cuenta con reglas, balanzas, Calibrador Pie de Rey, Micrómetro y Gramados, los cuales influyen directamente en el proceso de producción proporcionando evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.



Estos equipos de medición actualmente no se encuentran calibrados ni verificados a intervalos definidos.

Observaciones: los equipos de medición carecen de procedimientos para ajuste, reajustes, identificación, protección, etc.

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

### 8.1 Generalidades.

La organización no ha formalizado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- A. Demostrar la conformidad del producto.
- B. Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión De Calidad.
- C. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

La organización informalmente realiza el seguimiento de la investigación relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ésta solo en algunas ocasiones.

#### 8.2.2 Auditoria Interna.

Actualmente no se cuenta con procesos de auditoria interna.

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

Actualmente no se aplican métodos apropiados y específicos para el seguimiento y medición para los procesos y el producto. Estos procedimientos se ven de manera implícita en la ejecución de las actividades diarias de la organización, sin embargo, es necesario normalizar y formalizar todas las actividades que demuestren capacidades de procesos, etapas apropiadas de los procesos, realización del producto, incluyendo en ellos cargos que autorizan la liberación del producto y líderes de procesos, determinando que cada uno de estos procesos contempla satisfactoriamente logrando hacer medición y análisis de los mismos.

### 8.3 Control de producto no conforme.

La organización no cuenta con procedimientos apropiados que aseguren que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, incluyendo responsabilidad y autoridad relacionadas con el tratamiento de dicho producto.

Igualmente no se cuenta con los registros correspondientes al tratamiento del producto no conforme.

Observaciones: la organización adapta el producto no conforme para usos alternativos realizando reclasificaciones de manera informal.

#### 8.4 Análisis de datos.

Actualmente la organización no cuenta con indicadores de gestión y herramientas estadísticas precisas que determinen datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de tal manera que se pueda hacer medición y realizar mejoramiento continuo donde se requiera.

#### 8.5 Mejora.

##### 8.5.1. Mejora continua.

La organización no mantiene procesos de mejoramiento continuo frente a la eficacia del Sistema de gestión de Calidad, lo anterior soportados en la falta de análisis de datos, acciones correctivas y la revisión por parte de la dirección.

##### 8.5.2 Acción correctiva.

##### 8.5.3 Acción Preventiva.

Actualmente se hacen acciones para corregir problemas presentados con la operación del sistema, no cuentan con procedimiento documentado para acción correctiva y preventiva, igualmente carecen de investigación de causas apropiadas para las no conformidades encontradas.

Por otro lado se han obviado acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales dentro de las actividades.

## Anexo D. Diagnostico Editorial 2000.

### DIAGNOSTICO DE LAS MYPIMES FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

NOMBRE DE LA MIPYME: EDITORIAL 2000

FECHA: MARO 08 DE 2008

METODOLOGIA: VISITA EN SITIO Y ENTREVISTA CON LOS CARGOS DIRECTAMENTE RELACIONADOS

HORA INICIO: 9:30 A.M.

HORA FIN: 12:30 M.

LUGAR: CALI

ASISTENTES: HEBERT GONZALEZ – GERENTE

CAMILO GONZALEZ – ASISTENTE

OSCAR GONZALEZ – JEFE DE PRODUCCION

EVERTH ALBERTO HURTADO- ESTUDIANTE

JUAN PABLO ECHEVERRY – ESTUDIANTE

JOSE JULIAN MARIN RODRIGUEZ – CONSULTOR

#### 4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

##### 4.1 REQUISITOS GENERALES

La organización mantiene un sistema de gestión de manera informal, es decir, que no se identifica de manera clara un sistema que garantice el mejoramiento continuo y el cumplimiento con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

No se han:

A. Identificado los procesos necesarios para el sistema de Gestión de Calidad.

B. Determinado la secuencia e interacción de estos procesos.

C. Determinado los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces.

D. Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.

Observación: de manera indirecta se cuenta con disponibilidad de algunos recursos de operación diaria de la organización, igualmente con algunos criterios de información necesarios para el apoyo de los procesos que se mantienen informalmente, sin embargo, estos no determinan el apoyo necesario para el control y seguimiento.

E. Realizado el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

F. Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Actualmente se desarrollan actividades para alcanzar los resultados que se han planificado como por ejemplo tiempos de entrega; sin embargo, es necesario gestionar de manera clara todas las acciones conducentes a identificar los procesos que componen la organización.

#### 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.

##### 4.2.1 Generalidades.

La organización no cuenta con un sistema documental que incluya:

A. Declaración documentada de la política de los objetivos de calidad.

B. Manual de calidad.

C. Procedimientos documentados según la Norma ISO 9001:2000.

D. Toda la documentación necesaria para asegurarse de la eficiente planificación, operación y control de todos sus procesos.

E. Todos los registros requeridos según la Norma ISO 9001:2000.

Observación: en la actualidad se cuenta con documentos que soportan algunas actividades desarrolladas como por ejemplo: cotizaciones, sin embargo documentalmente no se soportan los procesos de producción.

##### 4.2.2 Manual de Calidad.

La organización no cuenta con manual de calidad.

##### 4.2.3. Control de los documentos.

La organización ejecuta control de los documentos de manera informal, determinando el proceso archivístico de los mismos en carpetas por cliente, A-Z y algún en medio magnético.

#### 4.2.4 Control de los registros.

Los registros existentes proporcionan evidencia objetiva de la conformidad de operación diaria de la organización, sin embargo, no determinan la operación eficiente del Sistema de Gestión. Algunos registros con los que se cuenta en la actualidad son cotizaciones.

### 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION.

#### 5.1 Compromiso de la dirección.

La gerencia no proporciona evidencia objetiva de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión, el compromiso se mantiene de manera implícita con el suministro de recursos, infraestructura, estructuración que son elementos que se pueden observar en su operación diaria.

#### 5.2 Enfoque al cliente.

Se identifican de manera clara los requisitos de los clientes al momento del pedido gracias al documento cotización que refleja de manera clara el cumplimiento de los mismos, sin embargo es de manera no periódica la ejecución de la actividad.

No se hacen evaluaciones a clientes que determinen su satisfacción, pues este se hace de manera informal y no se documenta.

#### 5.3 Política de calidad.

No se cuenta con política de calidad.

Observación: actualmente existe el documento Plan Estratégico de Mercadeo para Editorial 2000 en el cual se han documentado algunos criterios de operación del Sistema de Gestión, sin embargo el documento no es aplicable en las labores diarias de la organización.

#### 5.4 Planificación.

##### 5.4.1 Objetivos de calidad.

La organización no cuenta con objetivos de calidad.

##### 5.4.2 Planificación del Sistema Gestión de Calidad.

La organización mantiene una planificación del sistema de manera informal, la cual no determina claramente el cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO

9001:2000, igualmente su integridad no define controles cuando se realizan cambios.

## 5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad.

La ejecución de las actividades de la organización no determina de manera clara la responsabilidad y autoridad definida para los cargos dentro de la misma.

### 5.5.2 Representante de la dirección.

No se ha asignado ningún miembro de la dirección que soporte la representación de la alta dirección en todos los asuntos concernientes al sistema de Gestión de Calidad.

### 5.5.3 Comunicación interna.

La organización formaliza comunicaciones dentro de la misma de manera verbal, ejecutando órdenes sin formalizar, ni normalizar.

En concordancia con lo anterior no se ha establecido el proceso de comunicación adecuado considerando su eficiencia.

## 5.6 Revisión por la dirección.

### 5.6.1 Generalidades.

La alta dirección no ha determinado a intervalos definidos y planificados revisiones al Sistema de Gestión de Calidad asegurando la convivencia, adecuación y eficiencia continua, sin embargo se hacen revisiones de tipo contable en las cuales interactúan la gerencia y en contador.

### 5.6.2 Información para la revisión.

No se han definido elementos de entrada para la revisión por parte de la dirección.

### 5.6.3 Resultados de la revisión.

No se han definido resultados por parte de la dirección que garanticen la toma de decisiones y todas las acciones que se derivan.

## 6. GESTION DE LOS RECURSOS.

### 6.1 Provisión de recursos.

La organización ha determinado y proporcionado recursos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo no se ejecutan acciones para aumentar la satisfacción del cliente.

### 6.2 Recursos humanos.

#### 6.2.1 Generalidades. 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

No se evidencio de manera clara la competencia del personal que afecta la calidad del producto y los procesos de la organización.

Hay carencia de Hojas de Vida del personal, no se hace evaluaciones de competencia de los mismos.

No existe perfil de competencias del personal.

### 6.3 Infraestructura.

La organización ha determinado, proporcionado y mantenido la infraestructura necesaria que garantiza la conformidad con los requisitos del producto en la cual se incluye:

A. Bodega, espacios de trabajo y servicios asociados.

B. Equipos para los procesos (software, Hardware, maquinaria, etc.).

C. Servicios de apoyo (transporte, comunicación, etc.).

### 6.4 Ambiente de trabajo.

Se evidencio un buen ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, sin embargo no se cuenta con programas de motivación que incluyan temas de esta relación.

Se desarrollan en la actualidad celebraciones de cumpleaños, fin de año, etc.

## 7. REALIZACION DEL PRODUCTO.

### 7.1 Planificación de la realización del producto.

De manera informal se planifica y se desarrolla las actividades para la realización del producto.

Dicha planificación no identifica de manera clara coherencia con los requisitos de los procesos, lo anterior por falta de identificación de los mismos.

Cuando llega el pedido del cliente se realiza en la planta de producción la planificación respectiva de manera informal, esta es comunicada al operario de manera directa.

El resultado de esta planificación no se presenta de forma adecuada para determinar la eficiencia de la operación del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la planificación de la realización del producto la organización ha determinado:

A. Requisitos para el producto.

B. Proporción de recursos específicos para el producto.

C. Actividades requeridas de validación e inspección para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.

Observación: la organización no ha contemplado los objetivos de calidad, la necesidad de documentar los procesos, actividades de seguimiento y algunos registros que determinen la evidencia objetiva final de los procesos de producción.

Existe plan de trabajo en el tablero de la oficina de la gerencia, en la planta de producción en tablero por fecha y nombre del cliente.

De manera informal se hacen ensayos y pruebas específicas del producto cuando se requiere de manera visual.

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente.

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

La organización ha determinado:

A. De manera clara requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega, sin embargo, las actividades posteriores a la entrega se ejecutan no periódicamente y falta evidencia objetiva de ello.



B. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.

C. Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

D. Requisitos adicionales determinados por la organización.

Observaciones: al momento de la cotización incluyen de manera implícita los anteriores aspectos.

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

La organización revisa de manera objetiva requisitos relacionados con el producto, asegurando que antes de que se formalice el contrato o pedido del cliente se contemple lo siguiente:

A. Definición clara de los requisitos del producto.

B. Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.

C. La capacidad que la organización tiene para cumplir con los requisitos definidos.

Observaciones: esto es de manera informal.

Igualmente, carece de registros que evidencian la revisión del pedido y las acciones originadas por la misma.

En el caso en que el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la organización de manera informal determina estos criterios, sin embargo esto no asegura los requisitos en forma objetiva.

Al momento del cambio en el pedido, la organización no asegura de manera clara documentación que soporte dicho cambio, cuando se presenta el desarrollo del cambio se hace de forma verbal y en tiempo real.

#### 7.2.3 Comunicación con el cliente.

La organización ha determinado disposiciones para:

A. información clara sobre el producto.

B. Consultas, contratos, atención de pedidos.

C. Alguna retroalimentación con el cliente.

Observaciones: actualmente el manejo de quejas de clientes se ejecuta de manera informal, dicha atención es resuelta con el personal involucrado dentro del proceso de manera directa.

### 7.3 Diseño y desarrollo.

#### 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo.

La organización planifica de manera informal el diseño aplicable para el producto incluyendo las siguientes etapas:

A. Las etapas específicas del diseño y desarrollo.

B. La revisión, verificación y validación para cada etapa del diseño.

Observaciones: al momento de requerir diseño, la organización de manera informal en sitio con el cliente realiza la planificación del diseño, esta actividad se hace en tiempo real y en su defecto se envía por correo electrónico o se llama al cliente.

La organización no ha gestionado de manera clara las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño para asegurar la comunicación eficiente y clara; esta actividad se desarrolla actualmente de manera informal.

#### 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto se identifican de manera verbal con el cliente.

Normalmente el cliente esta presente al momento de la determinación de estos elementos de entrada.

#### 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo.

#### 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo.

#### 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo.

#### 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Los resultados, la revisión, verificación, validación y control del diseño se proporcionan al cliente y se solicita su firma que garantice la satisfacción del mismo, incluyendo el cumplimiento con los requisitos de entrada del diseño, informaciones apropiadas para la compra y la producción, contemplando criterios de aceptación del mismo, especificando sus características esenciales para el uso correcto, en algunos casos los resultados del Diseño, Revisiones, Verificación, Validación y Control de Cambios se hace de manera verbal.

La revisión del diseño la hace directamente el cliente y rubrica su aceptación gracias a la firma del mismo pero esto no es de manera periódica ni exigente.

#### 7.4 Compras.

##### 7.4.1 Proceso de compras.

Actualmente el proceso de compras no incluye órdenes de pedido documentadas, las cuales no asegura que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

La organización no ha contemplado la evaluación y selección de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.

##### 7.4.2 Información de las compras.

En algunos casos se incluye la descripción del producto que se va a comprar, asegurando la adecuación de los requisitos antes de ser comunicados al proveedor.

##### 7.4.3 Verificación de los productos comprados.

Actualmente, la organización inspecciona de manera visual los rótulos que identifican el producto comprado, asegurando que cumplen los requisitos de compra especificados con anterioridad.

#### 7.5 Producción y prestación del servicio.

##### 7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio.

La organización de manera informal planifica las actividades para llevar a cabo la producción del producto en la orden de trabajo y formato del operario.

Se ha contemplado lo siguiente:

A. Disponibilidad de la información que describe características del producto.

B. Uso del equipo apropiado (maquinaria específica para la realización del producto).

Observaciones: la organización no ha contemplado la definición y disponibilidad de instructivos de trabajo, uso de equipos de seguimiento y medición y la implementación de los mismos (esta actividad es informal).

En el desarrollo de las actividades de producción hay carencia absoluta de registros que demuestren evidencia de las actividades de liberación y entrega, todas estas se hacen de manera informal.

#### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

La organización valida de manera informal procesos de producción donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y de control posterior.

Observaciones: no se han contemplado de manera clara criterios definidos para revisión y aprobación de procesos, aprobación de equipos y calificación de personal, uso de métodos y procedimientos específicos y revalidaciones.

#### 7.5.3 Identificación y trazabilidad.

La organización no cuenta con metodología específica y métodos claros para realizar identificación y trazabilidad del producto.

Observaciones: la organización no contempla herramientas que garanticen la identificación y trazabilidad del producto, a pesar de que esto no es un requisito.

#### 7.5.4 Propiedad del cliente.

No aplica.

#### 7.5.5 Preservación del producto.

Informalmente existen métodos de preservación de la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto (estibas).

Observaciones: no se han incluido dentro de la preservación del producto, manipulaciones, embalaje, almacenamiento y protección, no existen fichas técnicas de esto.

#### 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

La organización cuenta con cinta métrica la cual influye directamente en el proceso de producción proporcionando evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Estos equipos de medición actualmente no se encuentran calibrados ni verificados a intervalos definidos.

Observaciones: los equipos de medición carecen de procedimientos para ajuste, reajustes, identificación, protección, etc.

## 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.

### 8.1 Generalidades.

La organización no ha formalizado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- A. Demostrar la conformidad del producto.
- B. Asegurarse de la conformidad del sistema de Gestión De Calidad.
- C. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

### 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

#### 8.2.1 Satisfacción del cliente.

La organización informalmente realiza el seguimiento de la investigación relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de ésta solo en algunas ocasiones.

#### 8.2.2 Auditoria Interna.

Actualmente no se cuenta con procesos de auditoria interna.

#### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

#### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto.

Actualmente no se aplican métodos apropiados y específicos para el seguimiento y medición para los procesos y el producto. Estos procedimientos se ven de manera implícita en la ejecución de las actividades diarias de la organización, sin embargo, es necesario normalizar y formalizar todas las actividades que demuestren capacidades de procesos, etapas apropiadas de los procesos, realización del producto, incluyendo en ellos cargos que autorizan la liberación del

producto y líderes de procesos, determinando que cada uno de estos procesos contempla satisfactoriamente logrando hacer medición y análisis de los mismos.

### 8.3 Control de producto no conforme.

La organización no cuenta con procedimientos apropiados que aseguren que el producto no conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional, incluyendo responsabilidad y autoridad relacionadas con el tratamiento de dicho producto.

Igualmente no se cuenta con los registros correspondientes al tratamiento del producto no conforme.

Observaciones: la organización adapta el producto no conforme para usos alternativos realizando reclasificaciones de manera informal y de igual manera lo desecha cuando es el caso.

### 8.4 Análisis de datos.

Actualmente la organización no cuenta con indicadores de gestión y herramientas estadísticas precisas que determinen datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de tal manera que se pueda hacer medición y realizar mejoramiento continuo donde se requiera.

### 8.5 Mejora.

#### 8.5.1. Mejora continua.

La organización no mantiene procesos de mejoramiento continuo frente a la eficacia del Sistema de gestión de Calidad, lo anterior soportados en la falta de la política y objetivos de la calidad, análisis de datos, acciones correctivas y la revisión por parte de la dirección.

#### 8.5.2 Acción correctiva.

#### 8.5.3 Acción Preventiva.

Actualmente se hacen acciones para corregir problemas presentados con la operación del sistema, no cuentan con procedimiento documentado para acción correctiva y preventiva, igualmente carecen de investigación de causas apropiadas para las no conformidades encontradas.

Por otro lado se han obviado acciones para eliminar causas de no conformidades potenciales dentro de las actividades.

Anexo E. Versión 01 Manual de calidad empresa FRANCISCO'S IMPRESOS

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>CÓDIGO:</b>
			<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>PAGINA:</b>
			<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
			<b>NO. DE COPIA:</b>

CONTENIDO	pág.
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.	97
2. DEFINICIONES.	97
3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	99
3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.	99
3.2 MISION.	99
3.3 VISION.	100
3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	100
4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.	100
5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	101
6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	103
7. POLÍTICA DE CALIDAD.	103
8. OBJETIVOS DE CALIDAD	103
9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.	104
10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	104
11. REGISTROS.	105

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.

El equipo directivo de FRANCISCO'S IMPRESOS, esta convencido que la obtención de la calidad es competencia de todos sus funcionarios, con el objetivo fundamental atender a las necesidades y expectativas explícitas e implícitas de los clientes.

Este manual de calidad agrupa la información necesaria a las partes interesadas como los son empleados, clientes, dueños) para conseguir los objetivos propuestos.

## 2. DEFINICIONES.

A continuación se muestra los términos empleados en el presente manual de calidad, cuya definición contribuye a un mejor entendimiento del mismo; en el se excluye expresiones propias de la empresa. Para este caso se aplican las definiciones de la norma NTC-ISO 9000 "Sistema de Gestión de la Calidad" fundamentos y vocabulario.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.

**COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO:** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

**PRODUCTO:** se define como "resultado de un proceso".

**REGISTROS:** declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <p><b>Francisco's</b> Impresos</p> <p>Comunicadores Gráficos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

#### 3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

FRANCISCO'S IMPRESOS fue constituida el 1 de enero de 1981 por el señor Francisco Senén Martínez, pero su experiencia data desde 1954 cuando el Dr. Jaime Colonia Sanclemente la fundo con el nombre de EDITORIAL GRAN COLOMBIA, nombre que tuvo hasta el año 1981 cuando fue comprada por el señor Francisco Senén Colorado m., a partir de esta fecha ha sido una empresa pujante, siempre en crecimiento lo que ha llevado a posicionarse como la mejor empresa de artes graficas del Centro del Valle del Cauca.

Gracias a su excelente talento humano y recurso técnico se ha caracterizado por su seriedad, calidad y cumplimiento.

En sus 27 años ha sido una empresa que ha permitido mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y generar progreso a la comunidad a través del apoyo a diferentes instituciones, eventos y actividades a favor de la ciudadanía Tuluéña y de otros municipios del Centro del Valle.

#### 3.2 MISION.

Ofrecer productos y servicios de la comunicación grafica que satisfagan las necesidades y requerimientos de los clientes a nivel regional, para esto cuenta con moderna maquinaria y excelente talento humano, con el fin de cuidar el bienestar de los colaboradores y obtener una buena relación con nuestros proveedores.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### 3.3 VISION.

Consolidarnos en el 2013 en una organización líder de la comunicación grafica del Centro del Valle del Cauca, ofreciendo trabajos que garanticen satisfacción de requisitos, economía y variedad al cliente.

### 3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

#### Productos y Servicios

- Diseño Gráfico
- Creación de logotipos
- Campañas Gráficas
- Etiquetas
- Membretes
- Boletines
- Afiches
- Volantes
- Periódicos
- Boletas para Rifas
- Formas comerciales
- Formas continuas
- Carné estilo credencial
- Calendarios y Almanagues
- Retoque Digital
- Manejo de Imagen Corporativa
- Avisos en paneflex
- Pendones Impresión digital
- Plegables
- Sobres
- Informes financieros
- Revistas
- Catálogos
- Ediciones Institucionales
- Tarjetas para toda ocasión
- Botones publicitarios
- Sellos de caucho y Sellos Secos
- Impresión Full color

### 4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Cuyo alcance cubre todos los procesos de valor, con que cuenta la organización “FRANCISCO’S IMPRESOS”, descritos en el mapa de procesos. Encaminados a la realización de productos de impresión litográfica.

Este documento tiene por objeto presentar la política de calidad, los objetivos de calidad y el sistema documental dentro del sistema de gestión de calidad; establecidos para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>Francisco's</b> Impresos</p> <p>Comunicadores Gráficos</p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1.-Enfoque al cliente: FRANCISCO'S IMPRESOS identifica de claramente los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido, gracias al documento cotización que refleja el cumplimiento de los mismos. Con la cotización se garantiza que todos los requisitos explícitos se cumplan. Todo esto con el fin de obtener rentabilidad y conseguir una participación importante en el mercado de las artes graficas.

5.2.- Liderazgo: La alta dirección promueve en sus directrices, que se cumplan las expectativas de dueños y colaboradores, que permitan una sostenibilidad y crecimiento. Además empoderan de sus responsabilidades a cada uno de sus colaboradores dentro de los procesos de los que hacen parte, de este modo crean líderes, los cuales realizan acciones conducentes para el alcance de las metas establecidas.

Para esto se ha desarrollado:

- Misión.
- Visión.
- Política de calidad.

Lo anterior se complementa con valores organizacionales así:

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Amor.
- Sentido común.
- Sentido de referencia.
- Trabajo en equipo.

5.3.- Participación del personal: Nuestro personal esta comprometido para satisfacer los requerimientos de los clientes, mediante la prestación de servicios basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Además el trabajo en nuestra empresa se desarrolla en un ambiente de respeto y confianza, integrando el personal de la empresa y fomentando el trabajo en equipo. Lo anterior, con el fin del logro de las metas organizacionales y la obtención del mayor beneficio para dueños y colaboradores.

5.4.- Enfoque basado en procesos: la organización cuenta con un mapa de procesos bien definido, compuesto nueve macro procesos. El flujo de información es continuo y eficiente entre ellos, garantizando con esto que los trabajos desarrollados satisfagan los requisitos de los clientes. Ya que el sistema de gestión esta basado en procesos, de esta forma se puede medir como esta cada uno de ellos y de este modo poderlos mejorar.

5.5.- Enfoque de sistema para la gestión: FRANCISCO'S IMPRESOS, esta compuesta por nueve macro procesos que están directamente relacionados y diseccionados hacia el beneficio organizacional, las salidas de uno son las entradas del otro garantizando un enfoque sistémico.

5.6.- Mejora continúa: La empresa posee un sistema de indicadores de gestión que permiten hacer seguimiento y tener control sobre los procesos. Con dichos resultados se implementan planes de acción preventiva, correctiva, y de mejora.

5.7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La organización ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad (SGC) con el fin de medir, controlar y mejorar cada uno de los procesos; garantizando la trazabilidad y apoyando la toma de decisiones.

5.8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización, desarrolla estrategias para tener una relación de beneficio mutuo con sus proveedores, clientes, colaboradores. Que garantiza la rentabilidad y sostenimiento en el mercado. Además de tener una comunicación entre ellos clara y eficaz consiguiendo que los cada uno de los procesos pueda cumplir con los requerimientos a cargo.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Francisco's</b> Impresos Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los siguientes numerales de la norma NTC 9001:2000 no aplica a la empresa.  
FRANCISCO'S IMPRESOS

Propiedad del cliente (7.5.4 NTC-ISO 9001:2000).

Este requisito no aplica ya que la organización no identifica, verifica, protege ni salvaguarda los bienes que son propiedad de los clientes suministrados para la utilización e incorporación dentro del producto, todas las materias primas para la producción de material impreso son suministradas por la empresa no por el cliente.

## 7. POLÍTICA DE CALIDAD.

Es compromiso de FRANCISCO'S IMPRESOS, entregar productos que satisfagan los requerimientos del cliente tanto en calidad de impresión, como en utilización de materias primas de alta calidad, además en el cumplimiento en tiempos de entrega y buena presentación en sus acabados. Para esto contamos con procesos eficientes y personal capacitado que garantizan el buen manejo de nuestros recursos, todo enfocado al fortalecimiento y mejoramiento continuo de nuestra empresa con el fin de ser líderes en el mercado de artes graficas del Valle del Cauca.

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
- Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.
- Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.

Los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de FRANCISCO'S IMPRESOS; tienen entre si una dependencia jerárquica, cada uno de ellos asegura el cumplimiento de las especificaciones fijadas y la calidad requerida.



## 10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

- Elaboración revisión y aprobación

Con el fin de garantizar la correspondencia del Manual de calidad con la realidad operativa de nuestro sistema de gestión de calidad, la revisión y aprobación se evidencia por medio de las firmas respectivas, presentadas en cada hoja del Manual.

- Distribución y archivo

Una vez elaborado y revisado y aprobado el Manual, emite dos originales uno de los cuales se conserva en medio magnético y otro de forma física, de los cuales uno se entrega al Gerente General, jefe de producción, jefe del área administrativas y partes interesadas.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



 <b>Francisco's</b> Impresos  Comunicadores Gráficos	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Para la demostración de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ante entidades externas, el Gerente General puede autorizar la entrega de copias controladas del Manual para empleo fuera de la empresa, los cuales se registran en el listado maestro de documentos.

- Actualizaciones

Con el fin de mantener actualizado el Manual de Calidad para garantizar su correspondencia con el Sistema de Gestión de Calidad, el representante de la dirección realiza una revisión del mismo; si este determina la actualización de este, debe recoger las copias controladas del manual anterior y destruirlas, y los originales se conserva por un tiempo indefinido. Posteriormente se realiza la distribución controlada del nuevo Manual de calidad establecido a las partes interesadas. Para este nuevo manual se debe actualizar aspectos como versión, código y lugar de archivo.

## 11. REGISTROS.

- Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.
- Anexo B. Mapa de procesos.
- Anexo C. Caracterización de Procesos.
- Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.
- Anexo E. Indicadores de gestión.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	PRE prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	
4.1 Requisitos generales	X								
4.2 Requisitos de la documentación	X								
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección	X								
5.2 Enfoque al cliente	X	X							
5.3 Política de la calidad	X								
5.4 Planificación	X								
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X								
5.6 Revisión por la dirección	X								
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

6.1 Provisión de recursos						X	X		X
6.2 Recursos humanos							X		
6.3 Infraestructura								X	
6.4 Ambiente de trabajo							X	X	
7 Realización del producto	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X				
7.2 Procesos relacionados con el cliente		X							
7.3 Diseño y desarrollo			X	X	X				
7.4 Compras						X			
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	Pre prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X				
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X				
7.5.3 identificación trazabilidad			X	X	X				
7.5.4 Propiedad del cliente									
7.5.5 Preservación del producto			X	X	X				
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición			X	X	X				
8. Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1 Generalidades	X								
8.2.1 Satisfacción del cliente		X							
8.2.2 Auditoria interna	X								
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

8.3 Control del producto no conforme			X	X	X				
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

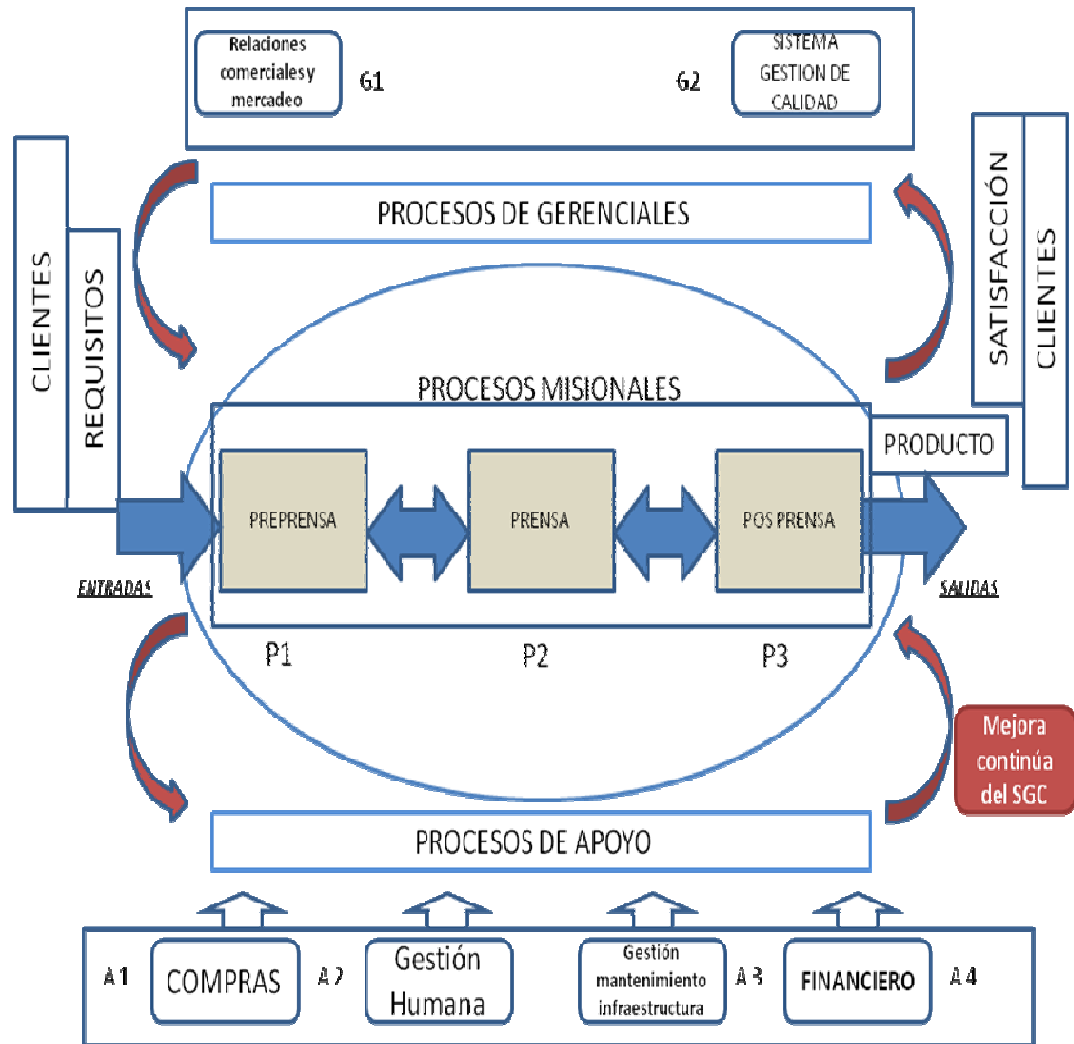
Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo B. MAPA DE PROCESOS.



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo C.

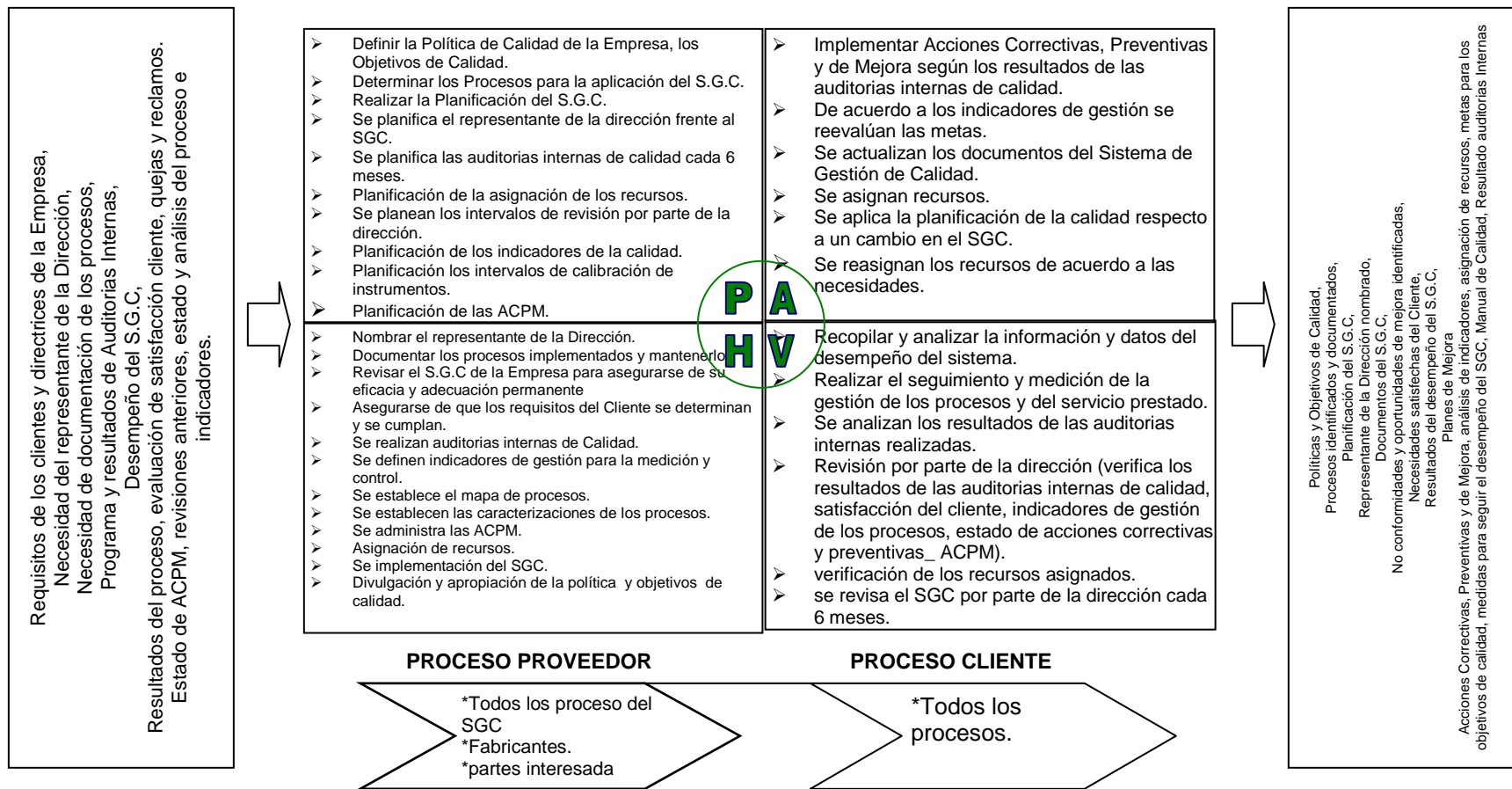
### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	G2
OBJETIVO	Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Representante de la  
dirección.

Gerente General.

### RECURSOS

#### EMPLEADOS

2

#### MAQUINA Y HERRAMIENTA

COMPUTADORES

#### SOFTWARE

EXCEL

#### MEDIOS DE COMUNICACION

TELÉFONO

FAX

INTERNET

### PROCESOS DE APOYO

ID

PROCESOS  
MISIONALES

A4

P.RH, P.COMP,  
P.MANT

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

Grado de satisfacción del  
cliente

### DOCUMENTACION APLICABLE

#### ÁREA

#### DOCUMENTO

### SISTEMA GESTION DE CALIDAD(SGC)

#### PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.

Procedimiento  
de acciones  
correctivas y  
preventivas

procedimiento  
de control de  
documentos

procedimiento  
de control de  
registros

procedimiento  
control de  
producto no  
conforme

procedimiento  
de auditorias  
internas

#### REGISTROS

\*Informe de auditorias internas. \*F-PNC-001 registro de producto no conforme  
\*Formato control de registros. \*Formato control de documentos.  
\*ACP-001 acción correctiva y preventiva. \*Revisión por parte de la dirección.  
\* Revisión de diseño. \* formato encuesta de satisfacción del cliente

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

#### OTROS

\*Aspectos que determinan producto no conforme.

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ORGANIZACIÓN	Procedimientos documentados por proceso.
LEGALES	PERFIL DE CARGOS
iso 9001:2000	NUMERAL 4,5,6,7,8

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD				
PORCENTAJE DE CIERRE EFICAZ DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				

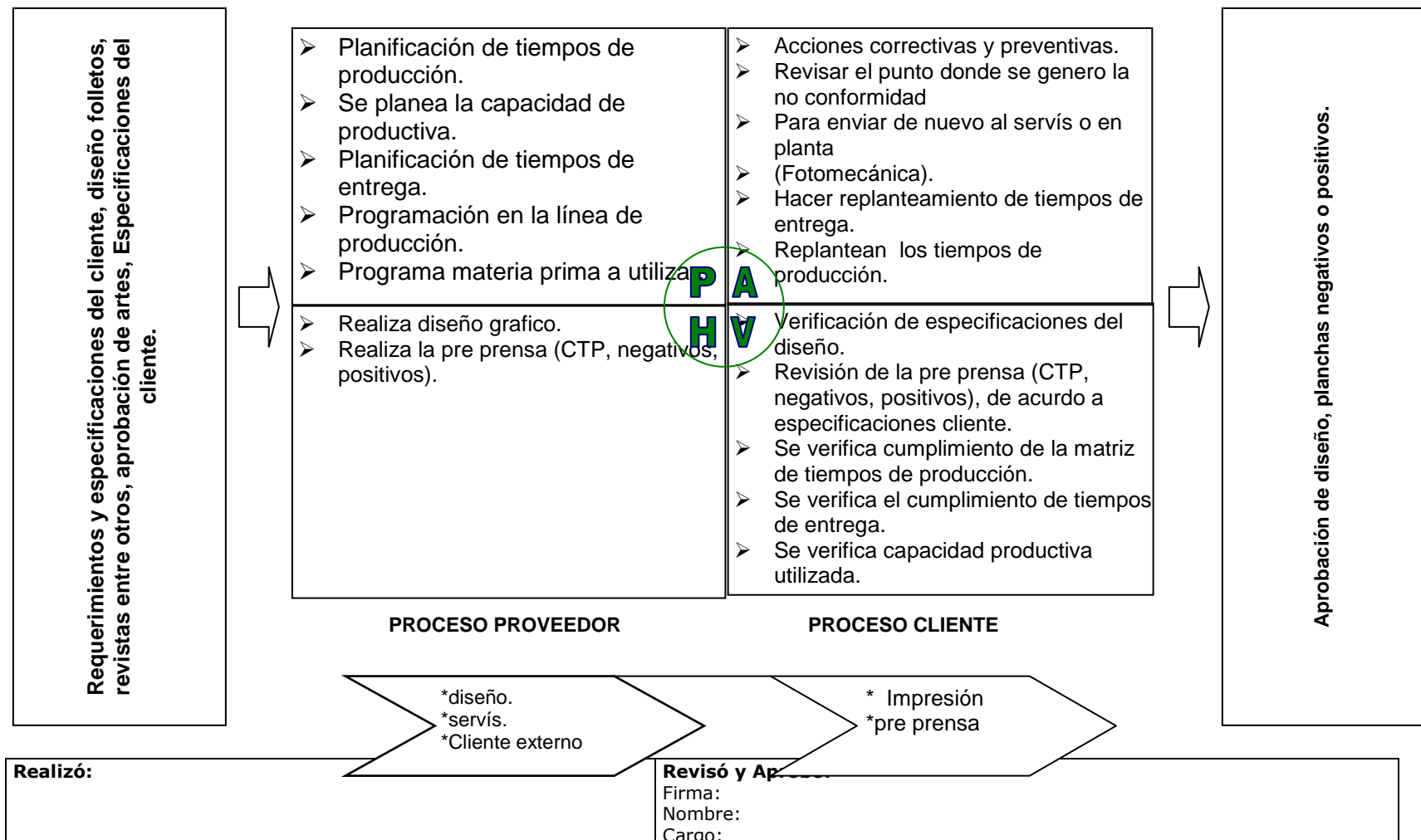
**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	PREPrensa	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P1
OBJETIVO	Diseño y elaboración de planchas CTP (positivos, negativos), para iniciar proceso en prensa (impresión)		





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Diseñador
jefe de producción

### RECURSOS

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	Tensito metros	EXCEL	TELÉFONO
	Medidores PH (conductividad y acidez en la solución de fuente)	COREL, FOTOSHOP, PROGRAMAS DE DISEÑO	INTERNET
	PLOTTER, COMPUTADOR, IMPRESORA		

### PROCESOS DE APOYO

**ID**

FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
TIEMPO DE ENTREGA DE PLANCHAS (servis)	
PROVEEDOR DE INSUMOS	

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA DOCUMENTO	SGC E INGENIERIA
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	PROCEDIMIENTO DE PREPrensa
<b>REGISTROS</b>	ORDEN DE PRODUCCION. MATRIZ DE PRODUCCION. OBLIGATORIOS NORMA. REVISION DE DISEÑO. COTIZACION.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
<b>OTROS</b>	

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

REQUISITOS POR CUMPLIR	
ISO 9000	Matriz de interrelación procesos vs. requisitos
Organización	Carta de aprobación de diseño

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
TRABAJOS DEVUELTOS POR NO CUMPLIR ESPECIFICACIONES				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

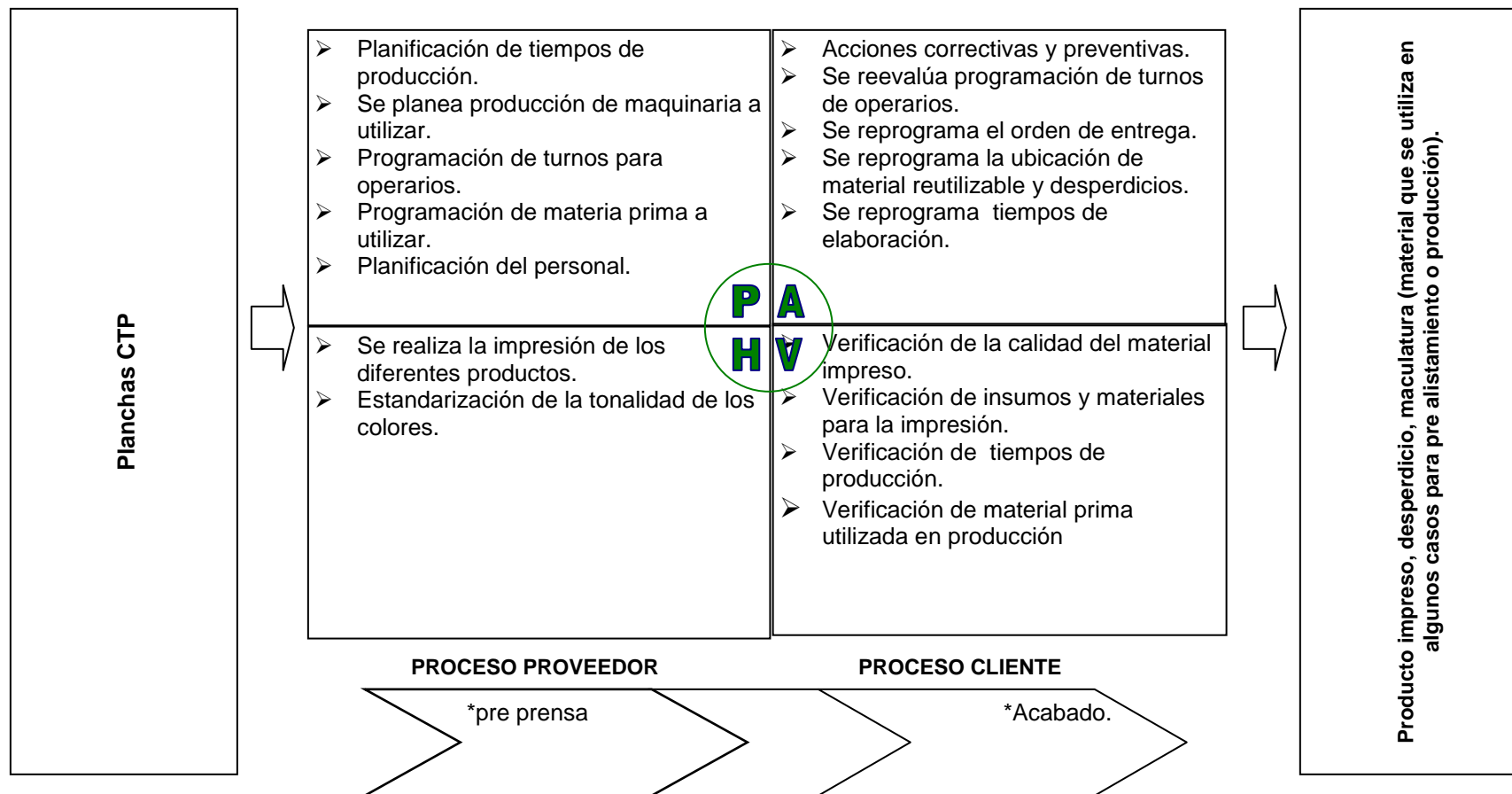
Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	IMPRESIÓN (PRENSA)	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P2
OBJETIVO	Reproducir en cualquier material impreso los requerimientos implícitos y explícitos del cliente		



Realizó:	Revisó y Aprobó:
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Operario-prensista

Jefe de producción

### RECURSOS

#### EMPLEADOS

4 colaboradores

#### MAQUINA Y HERRAMIENTA

2 GTO-BICOLOR, 2  
PINZAS, 1  
GUILLOTINA  
DENSITÓMETRO,  
MEDIDOR PH

#### SOFTWARE

#### MEDIOS DE COMUNICACION

ORDEN DE  
PRODUCCIÓN

### PROCESOS DE APOYO

ID

FINANCIERO

A4

MANTENIMIENTO  
INFRAES.  
COMPRAS

A3

A1

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

TIEMPO DE ENTREGA DE  
PLANCHAS

PROVEEDOR DE INSUMOS

### DOCUMENTACION APLICABLE

#### ÁREA

#### DOCUMENTO

#### SGC E INGENIERÍA

#### PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.

PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN

#### REGISTROS

ORDEN DE PRODUCCIÓN  
CONTROL DE DISEÑO  
REPORTE DIARIO.  
VALIDACIÓN DEL PROCESO DE IMPRESIÓN.

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

\*documento aprobación de diseño  
\*documento aprobación de planchas CTP  
\*documento aprobación de colores

#### OTROS

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	7.1,7.2.2,7.3,7.3.1,7.3.2, 7.3.3,7.3.4,7.3.5,7.3.6, 7.3.7
Organización	Entregas de productos impresos

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
DESPERDICIO				

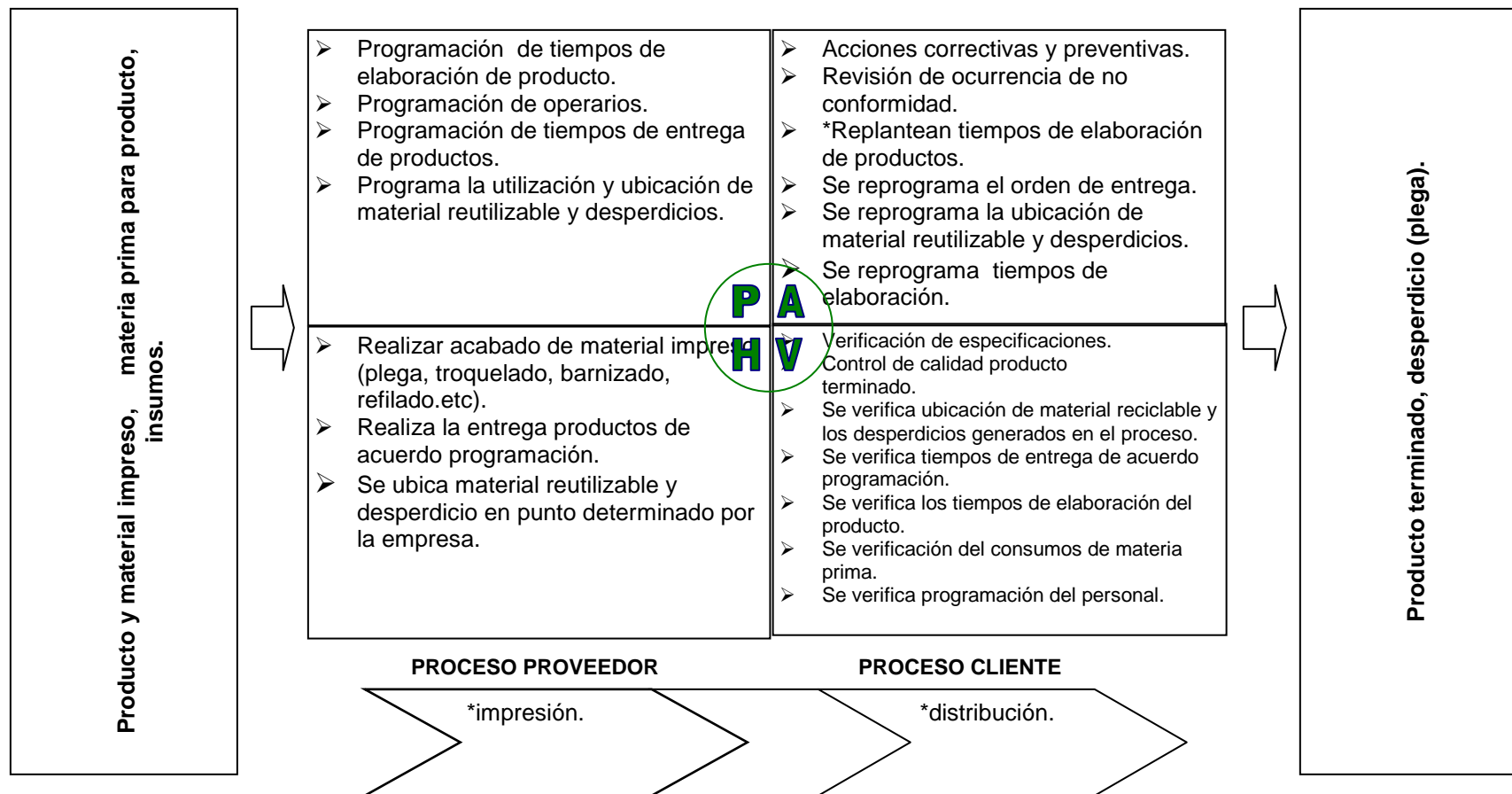
**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	ACABADO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P3
OBJETIVO	Terminación y presentación del producto final		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Operarios- encuadernación.
Jefe de producción

### RECURSOS

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2 colaboradores	Guillotina, grapadora, perforadora		Orden de producción.( escrita)
	DENSITÓMETRO, MEDIDOR PH		

### PROCESOS DE APOYO

**ID**

FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
RH	A2
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
PROVEEDOR DE INSUMOS	
TIEMPO DE ENTREGA DE IMPRESIÓN	

### DOCUMENTACION APLICABLE

**AREA  
DOCUMENTO**

**SGC E INGENIERÍA**

**PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE ACABADO

**REGISTROS**

ORDEN DE PRODUCCIÓN.

**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**

\*documento aprobación de diseño  
\*documento aprobación de planchas CTP  
\*documento aprobación de colores

**OTROS**

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	Matriz de interrelación de procesos vs. requisitos
Organización	entrega y envíos de producto terminad

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

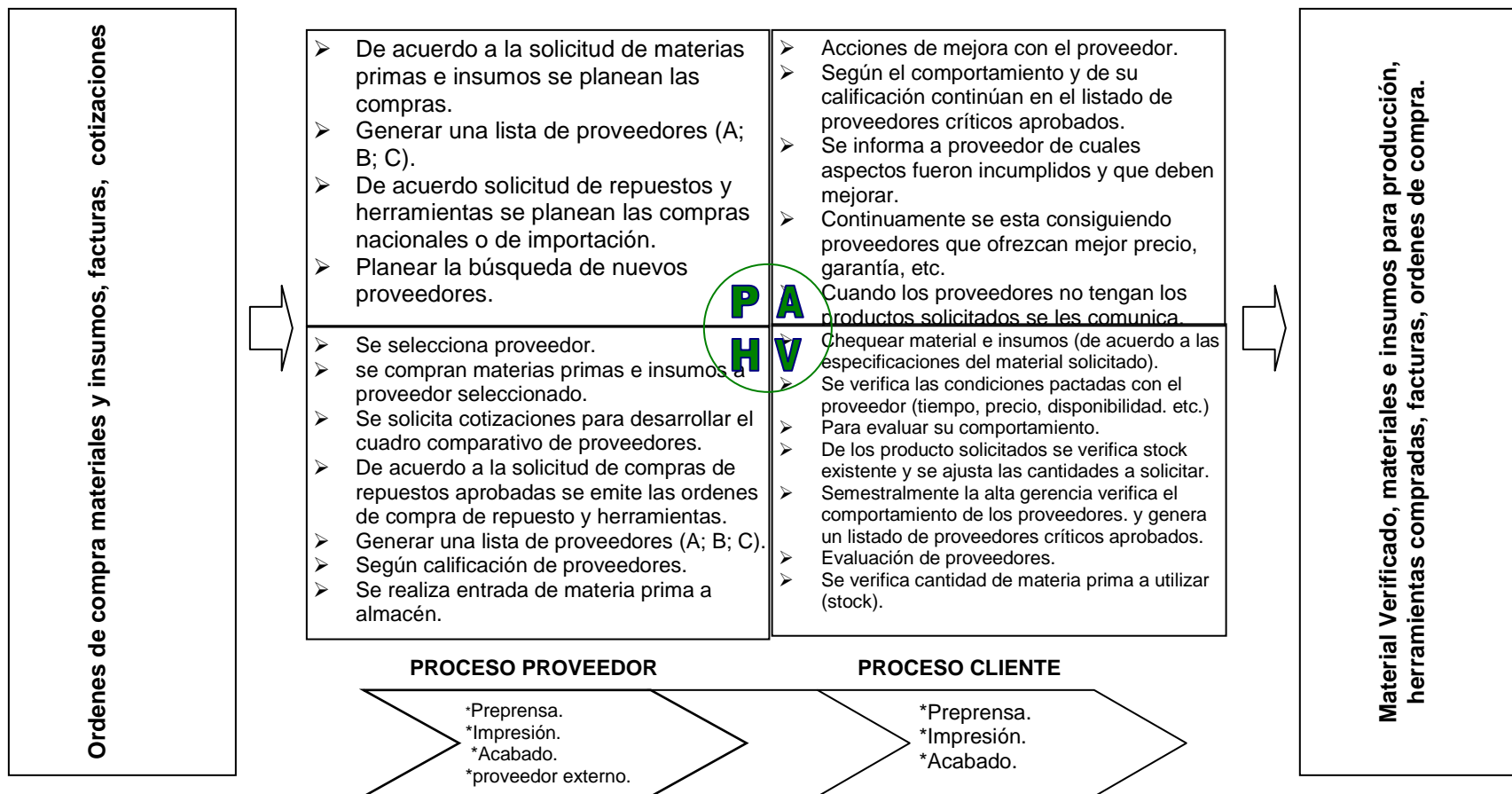
VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

PROCESO	PROCESO COMPRAS	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A1
OBJETIVO	Comprar materiales e insumos, necesarios para la producción de material impreso y para el mantenimiento para cada una de las maquinas, para asegurar el funcionamiento eficaz de la organización.		



Realizó:

Revisó y Aprobó:

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

GERENTE.

Auxiliar administrativo.

### RECURSOS

EMPLEADOS

MAQUINA Y  
HERRAMIENTA

SOFTWARE

MEDIOS DE  
COMUNICACION

2

COMPUTADOR

EXCEL

CELULAR

TELÉFONO

FAX

INTERNET

### PROCESOS DE APOYO

ID

Financiero

Recursos Humanos

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

CUMPLIMIENTO DE LAS  
COMPRAS

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA

DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS(PR-CO-01)

REGISTROS

ORDEN DE COMPRA (FO-CO-01).  
FORMATO LISTA DE PROVEEDORES(FP-CO-01)  
FORMATO EVALUACIÓN PROVEEDORES(FE-CO-01)

DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA

OTROS

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

REQUISITOS POR CUMPLIR	
iso 9000;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	Aprobación de compras de acuerdo a montos establecidos
LEGALES	DIAN, Mincomex, Cámara y Comercio

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA AL CLIENTE INTERNO				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

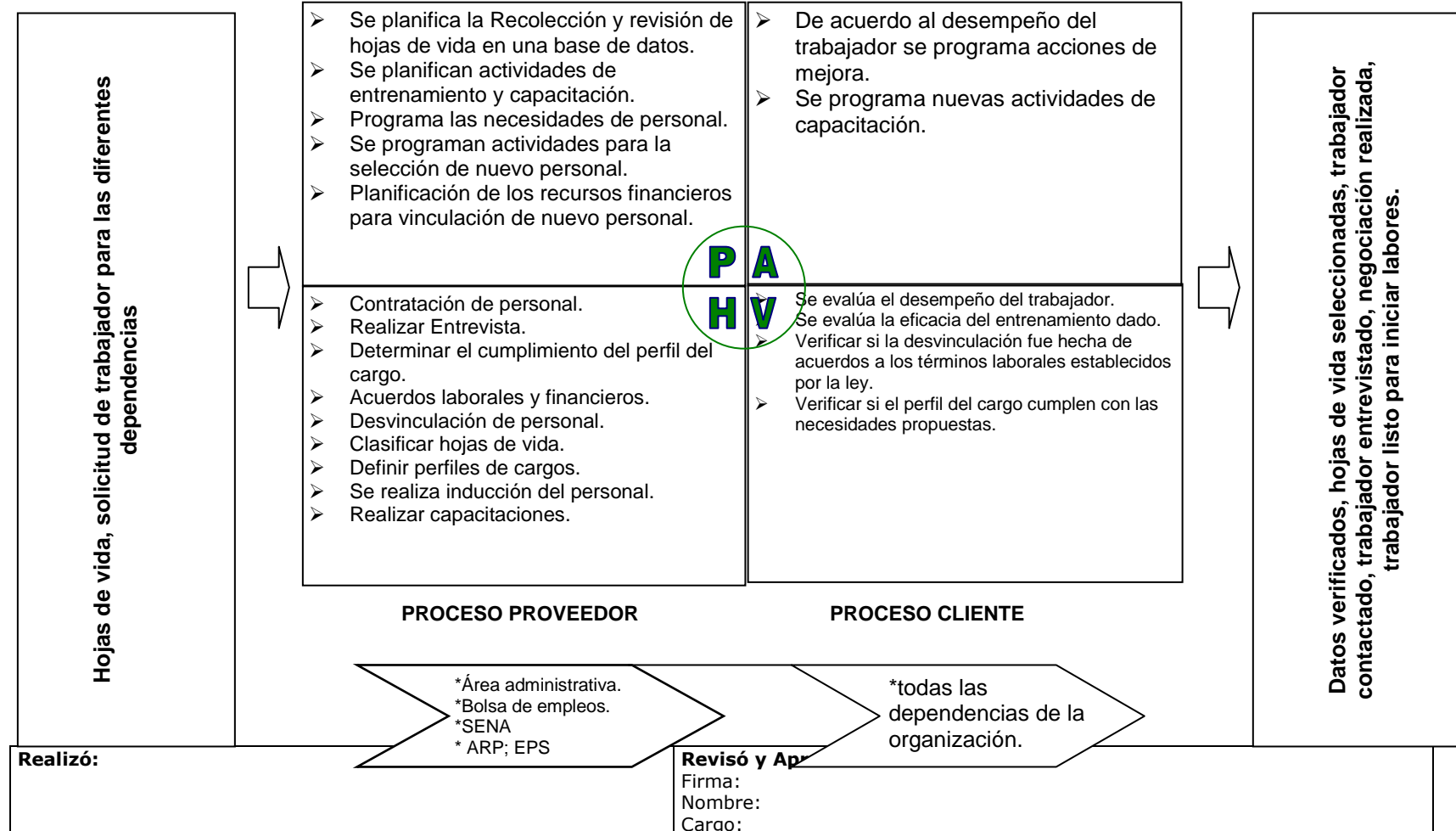
**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

PROCESO	PROCESO RH	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
<b>OBJETIVO</b>	Planeación y requerimiento de personal. Contratación de personal y terminación del contrato de trabajo. La evaluación del desempeño y la gestión del rendimiento. Capacitación, formación y entrenamiento. Remuneración y compensación con el fin de garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios de la compañía.		







## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

GERENTE.

Secretaria.

### RECURSOS

EMPLEADOS

2

MAQUINA Y  
HERRAMIENTA

COMPUTADORES

IMPRESORAS

SOFTWARE

EXCEL

MEDIOS DE  
COMUNICACION

TELÉFONO

FAX

CELULAR

### PROCESOS DE APOYO

Financiero

ID

A4

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN,  
ENTRENAMIENTO.

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA

DOCUMENTO

DIRECCIÓN FINANCIERA.

PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.

PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS. ( PR-RH-01)

REGISTROS

REGISTRO DE CAPACITACIÓN (FC-RH-01)  
FORMATO EVALUACIÓN DESEMPEÑO (FD-RH-01)  
PERFIL DE CARGOS (PC-RH-01)  
FORMATO DE PAZ Y SALVO (FPZ-RH-01)

DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

OTROS

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	PERFIL DE CARGOS
LEGALES	PERFIL DE CARGOS

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación.				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

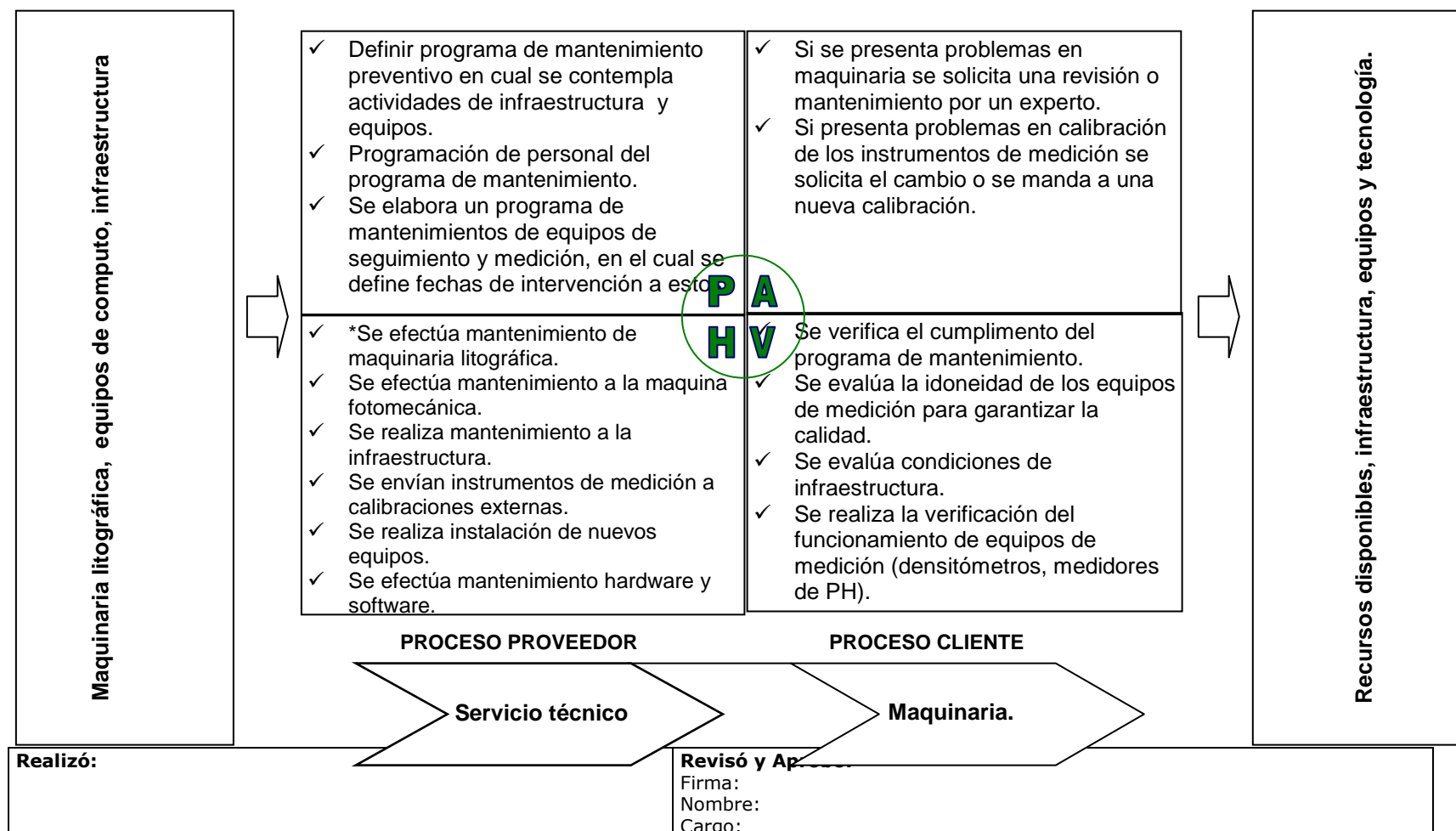
Firma:

Nombre:

Cargo:

 <p><b>Francisco's</b> Impresos Comunicadores Gráficos</p>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A3
OBJETIVO	Controlar y hacer mantenimiento a los equipos considerados como críticos en la calidad de la producción y servicio, con el fin de asegurar su permanente capacidad y confiabilidad.		





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

RESPONSABLES
GERENTE
JEFE DE PRODUCCIÓN
OPERARIO

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	computador, destornillador, alicate, densito metro	EXCEL	teléfono, celulares, Internet

PROCESOS DE APOYO	ID
COMPRAS	A1
FINANCIERO	A4
RECURSOS HUMANOS	A2
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO	

	DOCUMENTACION APLICABLE			
ÁREA	SGC E INGENIERÍA			
DOCUMENTO				
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO ( PR-MT-01)			
REGISTROS	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. HOJA DE VIDA DE MAQUINAS LITOGRAFICAS PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES. INSTRUCTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS.			
OTROS				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

REQUISITOS POR CUMPLIR	
iso 9001;2000	Matriz de interrelación de procesos

MEDICION Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Cumplimiento de programa de mantenimiento.				
		X		
		X		

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

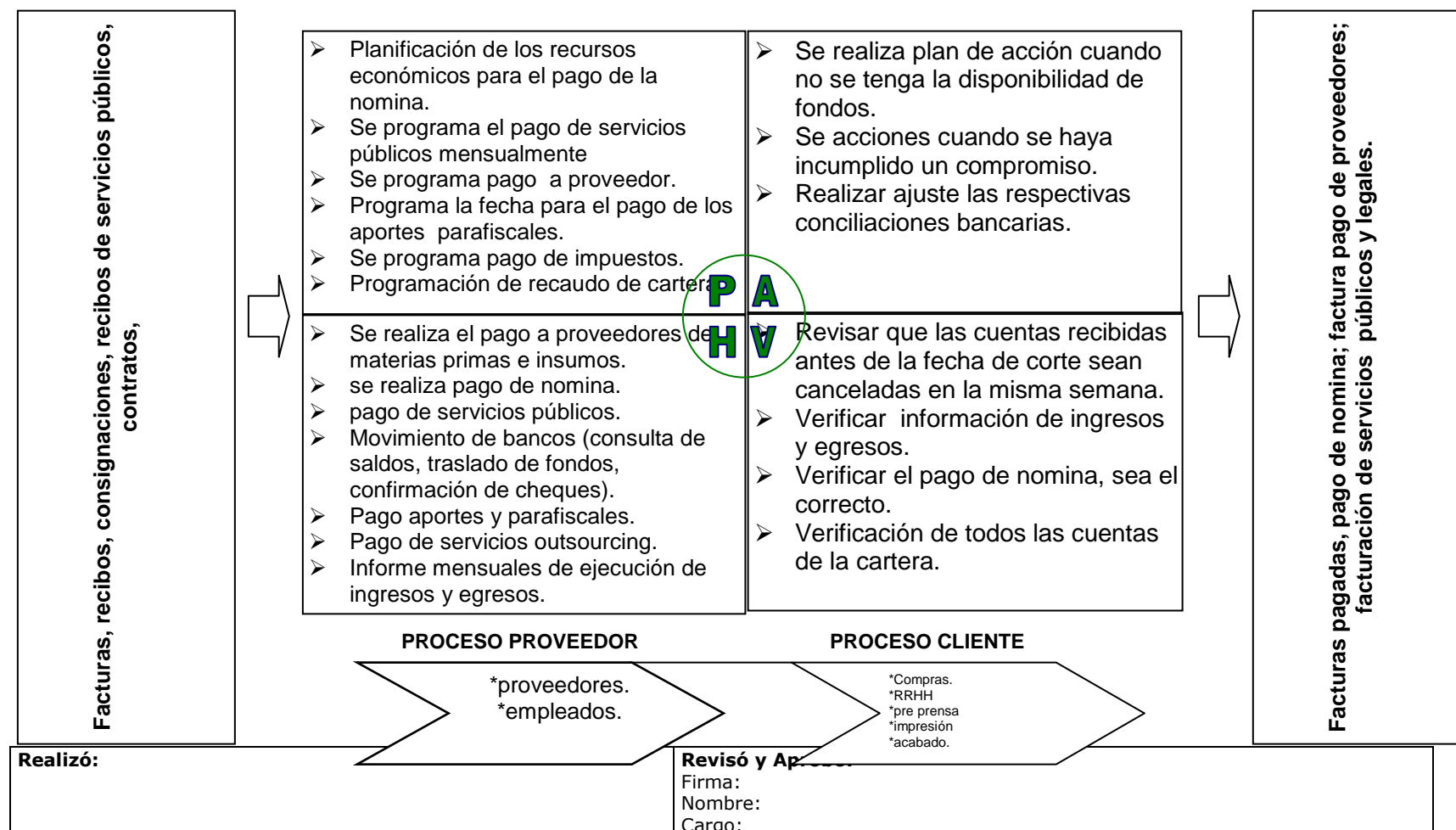
Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	FINANCIERO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A4
OBJETIVO	Distribuir y controlar de manera adecuada los recursos financieros de la empresa.		





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

<b>RESPONSABLES</b>
<b>GERENTE.</b>
SECRETARIAS
CONTADOR

<b>RECURSOS</b>			
<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
	EQUIPOS DE OFICINA		FAX
			INTERNET

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>
COMPRAS	A1
RELACIONES COMERCIALES	G1
<b>VARIABLES CRÍTICAS DEL PROCESO</b>	
DISPONIBILIDAD DE FLUJO DE EFECTIVO	

	<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>
<b>ÁREA</b>	<b>SGC E INGENIERIA</b>
<b>DOCUMENTO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	*PROCEDIMIENTO FINANCIERO (PR-FI-01).
<b>REGISTROS</b>	
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

<b>CÓDIGO:</b>
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
<b>VERSIÓN:</b>
<b>PAGINA:</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
<b>NO. DE COPIA:</b>

		OTROS				
<b>REQUISITOS POR CUMPLIR</b>		<b>MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO</b>				
iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos	<b>INDICADORES</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>FUENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
CLIENTES	CONTRACTOS	SATISFACCIÓN PERSONAL POR PAGO DE NOMINA		X		
LEGALES	CÓDIGO LABORAL DEL TRABAJO	LIQUIDEZ		X		
		CUMPLIMIENTO DE PREPUESTO				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>		<b>CÓDIGO:</b>
			<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
			<b>VERSIÓN:</b>
			<b>PAGINA:</b>
			<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
			<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.

produccion de artes graficas	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización									TOTAL
	Importancia relativa (1)	Rentabilidad	Liderazgo en el Mercado	Mejora Continua	Satisfacer requerimientos	Procesos eficientes	Minimizar desperdicios	Personal competente	Ocupación eficiente capacidad instalada	
Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	5	4	5	5	4	3	3	5		
Tiempo de Repuesta	5	100	100	75	100	100	30	60	125	<b>690</b>
Cumplimiento de Requisitos	5	100	125	100	125	100	45	75	50	<b>720</b>
Precios Competitivos	3	60	60	60	75	60	45	45	75	<b>480</b>
Creatividad e innovación en diseños.	5	75	60	45	100	100	45	45	50	<b>520</b>
Calidad de impresión	5	75	100	50	125	60	15	100	25	<b>550</b>
Calidad de materias primas	4	60	80	60	100	48	48	24	20	<b>440</b>
Garantía producto terminado	5	100	100	75	125	80	45	60	25	<b>610</b>
<b>Total suma</b>		<b>570</b>	<b>625</b>	<b>465</b>	<b>750</b>	<b>548</b>	<b>273</b>	<b>409</b>	<b>370</b>	
(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5										

Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Cumplimiento de Requisitos		Satisfacer requerimientos	
Tiempo de Repuesta		Liderazgo en el Mercado	
Garantía producto terminado		Rentabilidad	
Calidad de impresión		Procesos eficientes	
Creatividad e innovación en diseños.		Mejora Continua	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Cumplimiento de Requisitos
Tiempo de Repuesta
Garantia producto terminado
Creatividad e innovación en diseños.
Calidad de impresión
Satisfacer requerimientos
Liderazgo en el Mercado
Rentabilidad
Procesos eficientes
Mejora Continua

Es compromiso de FRANCISCO'S IMPRESOS, entregar productos que satisfagan los requerimientos del cliente tanto en calidad de impresión, como en utilización de materias primas de alta calidad, además en el cumplimiento en tiempos de entrega y buena presentación en sus acabados. Para esto contamos con procesos eficientes y personal capacitado que garantizan el buen manejo de nuestros recursos, todo enfocado al fortalecimiento y mejoramiento continuo de nuestra empresa con el fin de ser lideres en el mercado de artes graficas del Valle del Cauca.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Identificación	Descripción
D1	Cumplimiento de Requisitos
D2	Tiempo de Respuesta
D3	Garantía producto terminado
D4	Calidad de impresión
D5	Creatividad e innovación en diseños.
D6	Satisfacer requerimientos
D7	Liderazgo en el Mercado
D8	Rentabilidad
D9	Procesos eficientes
	Mejora Continua

## OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN
1. Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	P1
2. Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.	P2
3. Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	P3

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo E. indicadores de gestión

OBJETIVO	META	COMO MEDIR	RESPONSABLE	CADA CUANTO
Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	Que el puntaje de la encuesta sea de 7 puntos en una escala de 1 a 10	(Pedidos a satisfacción/Total de pedidos entregados)*100	Gerente, representante de la dirección. Y líder del proceso gestión de mercado.	Cada vez que se entrega un trabajo.
• Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.	Que el 85% de los trabajos sean entregados a tiempo	(Pedidos entregados a tiempo/Total de pedidos con fecha mes)*100	Gerente, representante de la dirección, ventas.	Mensualmente.
• Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	que la utilidad sea mayor del 50%	Utilidad bruta / ventas netas	Gerente, finanzas	Semestral

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

Anexo F. Versión 00 Manual de calidad LITOGRAFÍA CULTURA.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONTENIDO

	pág.
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.	143
2. DEFINICIONES.	143
3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	145
3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.	145
3.2 MISION.	145
3.3 VISION.	146
3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	146
4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN	146
5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	147
6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	149
7. POLÍTICA DE CALIDAD.	149
8. OBJETIVOS DE CALIDAD	149
9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.	150
10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	150
11. REGISTROS.	151

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.

El equipo directivo de LITOGRAFÍA CULTURA, esta convencido que la obtención de la calidad es competencia de todos sus funcionarios, con el objetivo fundamental atender a las necesidades y expectativas explícitas e implícitas de los clientes.

Este manual de calidad agrupa la información necesaria a las partes interesadas como los son empleados, clientes, dueños) para conseguir los objetivos propuestos.

## 2. DEFINICIONES.

A continuación se muestra los términos empleados en el presente manual de calidad, cuya definición contribuye a un mejor entendimiento del mismo; en el se excluye expresiones propias de la empresa. Para este caso se aplican las definiciones de la norma NTC-ISO 9000 "Sistema de Gestión de la Calidad" fundamentos y vocabulario.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.

**COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO:** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

**PRODUCTO:** se define como "resultado de un proceso".

**REGISTROS:** declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

#### 3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

La organización fue fundada por Carlos Augusto Marmolejo Marmolejo, inicialmente su sede se encontraba ubicada en la ciudad de Palmira Valle del Cauca. En el año 1957 se traslada a la ciudad de Tuluá-Valle del Cauca; esta contaba con equipos de impresión, estampadora entre otras maquinas para desarrollar trabajos de tipografía.

El 5 de marzo de 1993 se inauguró la sede donde se encuentra actualmente (carrera 27 # 29-68 Tuluá-Valle del Cauca), a medida que fueron pasando los años se pudo adquirir nueva tecnología en maquinaria (GTO 52-Heilderberg entre otras).Ofreciendo su nuevo servicio de litografía.

En la actualidad la organización se encuentra administrada por María Teresa Marmolejo (Hija):

#### 3.2 MISION.

Litografía Cultura, es una empresa que diseña, produce trabajos se artes graficas proporcionando a sus cliente confiabilidad en sus productos, garantizando el cumplimiento de los requisitos. Para esto la empresa cuenta con personal comprometido y tecnología apropiada, con el fin de generar rentabilidad.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### 3.3 VISION.

Litografía Cultura, será en el año 2012 una empresa consolidada y reconocida en el sector de las artes graficas, en la ciudad de Tulúa-Valle del Cauca y sus ciudades aledañas ;por ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades del cliente, ganando posicionamiento en el mercado y a su vez rentabilidad para propietarios y colaboradores.

### 3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

#### Productos y Servicios

- Revistas
- Volantes
- Tarjetas de Presentación
- Carpetas
- Libros
- Brochures

### 4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Cuyo alcance cubre todos los procesos de valor, con que cuenta la organización “LITOGRAFIA CULTURA”, descritos en el mapa de procesos. Encaminados a la realización de productos de impresión litográfica.

Este documento tiene por objeto presentar la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y el sistema documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad; establecidos para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1.- Enfoque al cliente: LITOGRAFÍA CULTURA identifica de claramente los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido, gracias al documento cotización que refleja el cumplimiento de los mismos. Con la cotización se garantiza que todos los requisitos explícitos se cumplan. Todo esto con el fin de obtener rentabilidad y conseguir una participación importante en el mercado de las artes graficas.

5.2.- Liderazgo: La alta dirección promueve en sus directrices, que se cumplan las expectativas de dueños y colaboradores, que permitan una sostenibilidad y crecimiento. Además empoderan de sus responsabilidades a cada uno de sus colaboradores dentro de los procesos de los que hacen parte, de este modo crean líderes, los cuales realizan acciones conducentes para el alcance de las metas establecidas.

Para esto se ha desarrollado:

- Misión
- Visión
- Política de calidad

Lo anterior se complementa con valores organizacionales así:

- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Amor.
- Trabajo en equipo.

5.3.- Participación del personal: Nuestro personal esta comprometido para satisfacer los requerimientos de los clientes, mediante la prestación de servicios basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Además el trabajo en nuestra empresa se desarrolla en un ambiente de respeto y confianza, integrando el personal de la empresa y fomentando el trabajo en equipo. Lo anterior, con el fin del logro de las metas organizacionales y la obtención del mayor beneficio para dueños y colaboradores.

4.- Enfoque basado en procesos: la organización cuenta con un mapa de procesos bien definido, compuesto nueve macro procesos. El flujo de información es continuo y eficiente entre ellos, garantizando con esto que los trabajos desarrollados satisfagan los requisitos de los clientes. Ya que el sistema de gestión esta basado en procesos, de esta forma se puede medir como esta cada uno de ellos y de este modo poderlos mejorar

5.5.- Enfoque de sistema para la gestión: LITOGRAFÍA CULTURA, esta compuesta por nueve macro procesos que están directamente relacionados y diseccionados hacia el beneficio organizacional, las salidas de uno son las entradas del otro garantizando un enfoque sistémico.

5.6.- Mejora continúa: La empresa posee un sistema de indicadores de gestión que permiten hacer seguimiento y tener control sobre los procesos. Con dichos resultados se implementan planes de acción preventiva, correctiva, y de mejora.

5.7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: la organización ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad (SGC) con el fin de medir, controlar y mejorar cada uno de los procesos; garantizando la trazabilidad y apoyando la toma de decisiones.

5.8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: la organización, desarrolla estrategias para tener una relación de beneficio mutuo con sus proveedores, clientes, colaboradores. Que garantiza la rentabilidad y sostenimiento en el mercado. Además de tener una comunicación entre ellos clara y eficaz consiguiendo que los cada uno de los procesos pueda cumplir con los requerimientos a cargo.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los siguientes numerales de la norma NTC 9001:2000 no aplica a la empresa.  
LITOGRAFÍA CULTURA

Propiedad del cliente (7.5.4 NTC-ISO 9001:2000).

Este requisito no aplica ya que la organización no identifica, verifica, protege ni salvaguarda los bienes que son propiedad de los clientes suministrados para la utilización e incorporación dentro del producto, todas las materias primas para la producción de material impreso son suministradas por la empresa no por el cliente.

## 7. POLÍTICA DE CALIDAD.

Es política de calidad de Litografía Cultura, prestar servicios de artes graficas que cumpla con las especificaciones y requisitos del cliente; cumpliendo con tiempos de entrega, calidad en su impresión y producto terminado. Para lo cual cuenta con personal calificado y una estructura idónea para su producción. Todo esto bajo enfoque de mejora continúa en sus procesos, con el fin de generar rentabilidad para dueños y partes interesadas.

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
- Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.
- Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.

Los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de LITOGRAFÍA CULTURA; tienen entre si una dependencia jerárquica, cada uno de ellos asegura el cumplimiento de las especificaciones fijadas y la calidad requerida.



## 10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

- Elaboración revisión y aprobación

Con el fin de garantizar la correspondencia del Manual de calidad con la realidad operativa de nuestro sistema de gestión de calidad, la revisión y aprobación se evidencia por medio de las firmas respectivas, presentadas en cada hoja del Manual.

- Distribución y archivo

Una vez elaborado y revisado y aprobado el Manual, emite dos originales uno de los cuales se conserva en medio magnético y otro de forma física, de los cuales uno se entrega al Gerente General, jefe de producción, jefe del área administrativas y partes interesadas.

Para la demostración de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ante entidades externas, el Gerente General puede autorizar la entrega de copias

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

controladas del Manual para empleo fuera de la empresa, los cuales se registran en el listado maestro de documentos.

- Actualizaciones

Con el fin de mantener actualizado el Manual de Calidad para garantizar su correspondencia con el Sistema de Gestión de Calidad, el representante de la dirección realiza una revisión del mismo; si este determina la actualización de este, debe recoger las copias controladas del manual anterior y destruirlas, y los originales se conserva por un tiempo indefinido. Posteriormente se realiza la distribución controlada del nuevo Manual de calidad establecido a las partes interesadas. Para este nuevo manual se debe actualizar aspectos como versión, código y lugar de archivo.

## 11. REGISTROS.

- Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.
- Anexo B. Mapa de procesos.
- Anexo C. Caracterización de Procesos.
- Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.
- Anexo E. indicadores de gestión

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

# Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	PRE prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	
4.1 Requisitos generales	X								
4.2 Requisitos de la documentación	X								
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección	X								
5.2 Enfoque al cliente	X	X							
5.3 Política de la calidad	X								
5.4 Planificación	X								
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X								
5.6 Revisión por la dirección	X								
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

6.1 Provisión de recursos						X	X		X
6.2 Recursos humanos							X		
6.3 Infraestructura								X	
6.4 Ambiente de trabajo							X	X	
7 Realización del producto	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X				
7.2 Procesos relacionados con el cliente		X							
7.3 Diseño y desarrollo			X	X	X				
7.4 Compras						X			
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X				

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO		
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	Pre prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X			
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.3 identificación trazabilidad			X	X	X			
7.5.4 Propiedad del cliente								
7.5.5 Preservación del producto			X	X	X			
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición			X	X	X			
8. Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1 Generalidades	X							
8.2.1 Satisfacción del cliente		X						
8.2.2 Auditoria interna	X							
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X				
8.3 Control del producto no conforme			X	X	X				
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

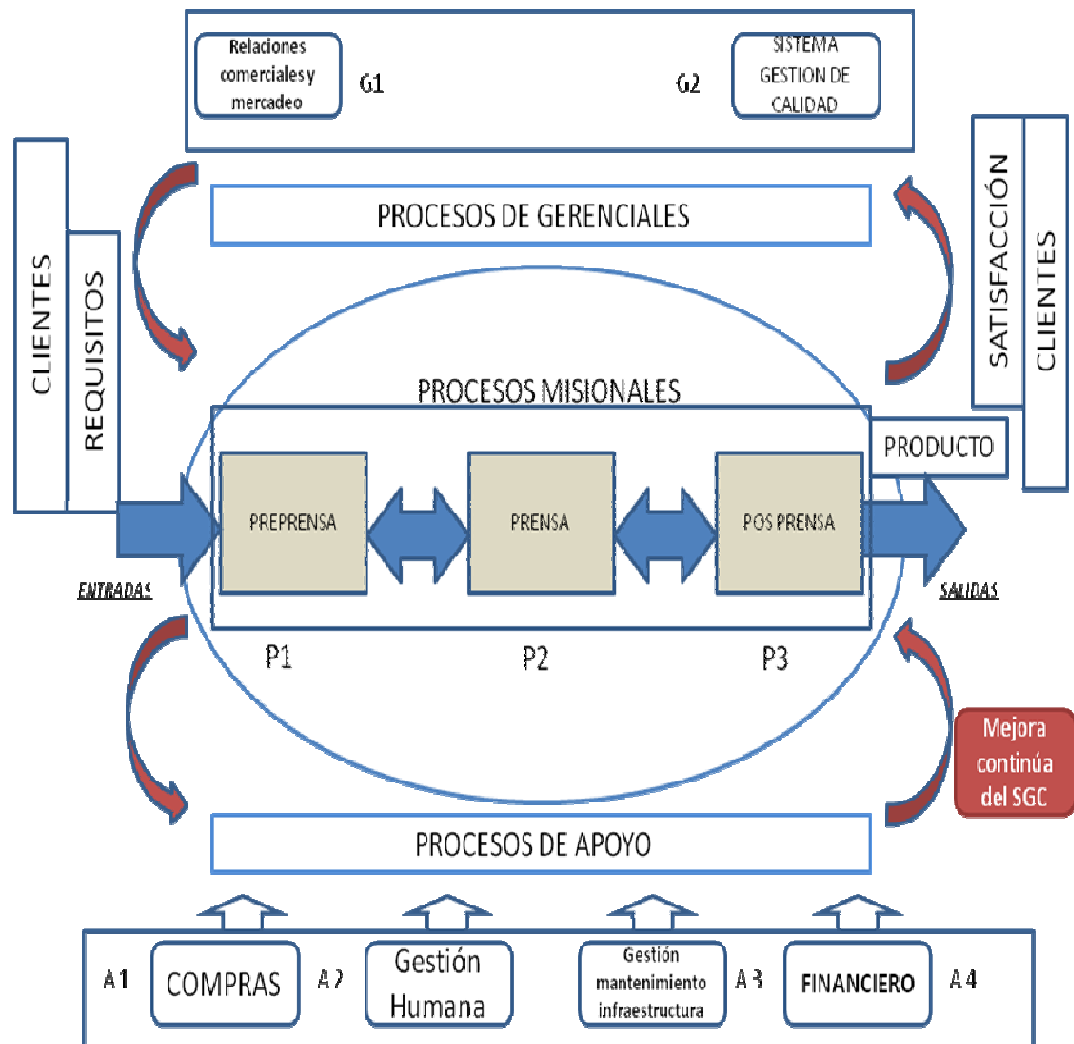
Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo B. MAPA DE PROCESOS.



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

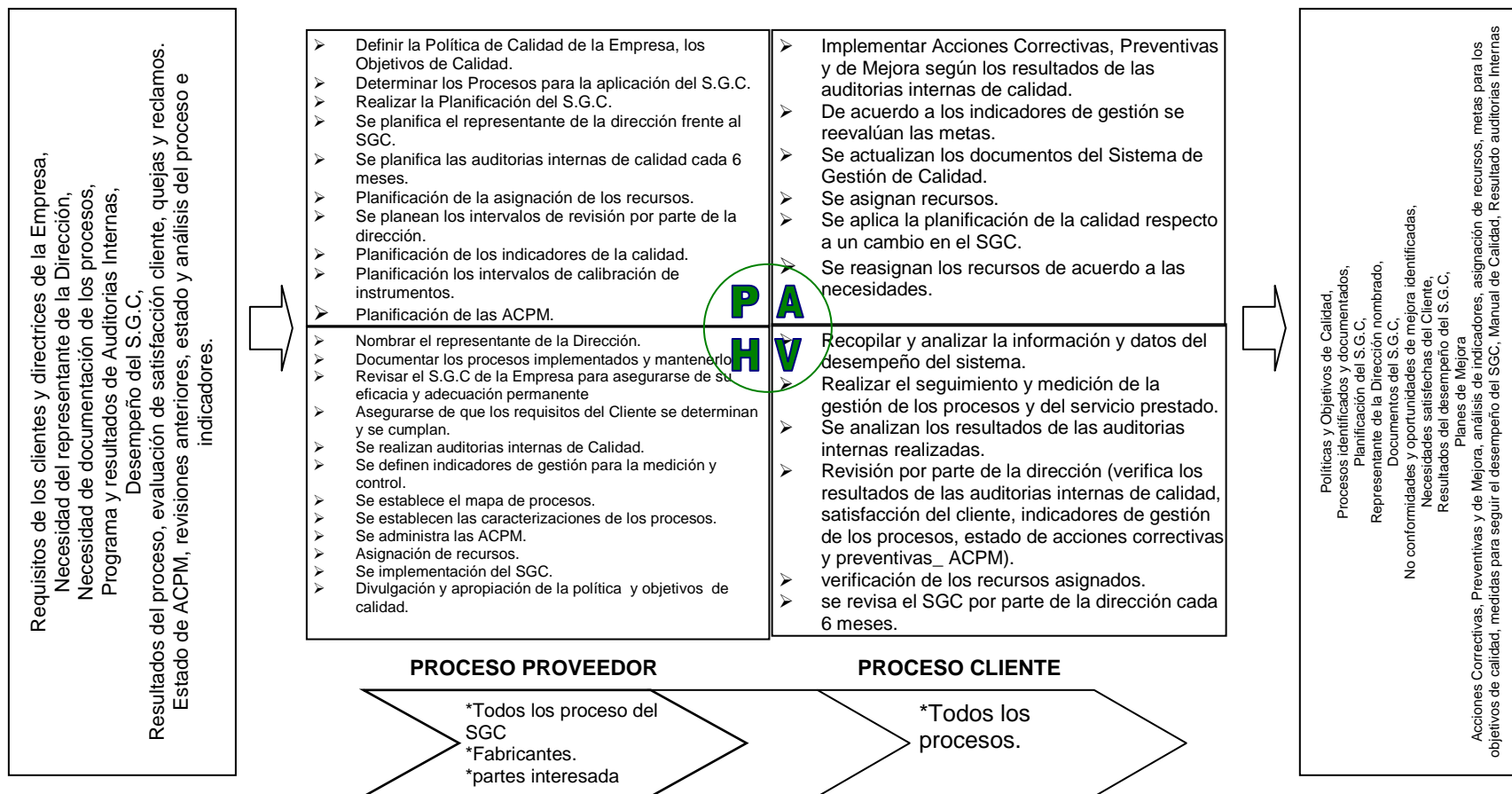
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo C.

# CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	G2
OBJETIVO	Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.		



**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

<b>CÓDIGO:</b>
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
<b>VERSIÓN:</b>
<b>PAGINA:</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>RESPONSABLES</b>
Representante de la dirección.
Gerente General.

<b>RECURSOS</b>			
<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
			FAX
			INTERNET

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>
PROCESOS MISIONALES	A4
P.RH, P.COMP, P.MANT	
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
Grado de satisfacción del cliente	

<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>SISTEMA GESTION DE CALIDAD(SGC)</b>				
<b>DOCUMENTO</b>					
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	procedimiento de control de documentos	procedimiento de control de registros	procedimiento control de producto no conforme	procedimiento de auditorías internas
<b>REGISTROS</b>	*Informe de auditorías internas. *F-PNC-001 registro de producto no conforme *Formato control de registros. *Formato control de documentos. *ACP-001 acción correctiva y preventiva. *Revisión por parte de la dirección. * Revisión de diseño. * formato encuesta de satisfacción del cliente				
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.				
<b>OTROS</b>	*Aspectos que determinan producto no conforme.				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:





## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ORGANIZACIÓN	Procedimientos documentados por proceso.
LEGALES	PERFIL DE CARGOS
iso 9001:2000	NUMERAL 4,5,6,7,8

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD				
PORCENTAJE DE CIERRE EFICAZ DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				

Realizó:

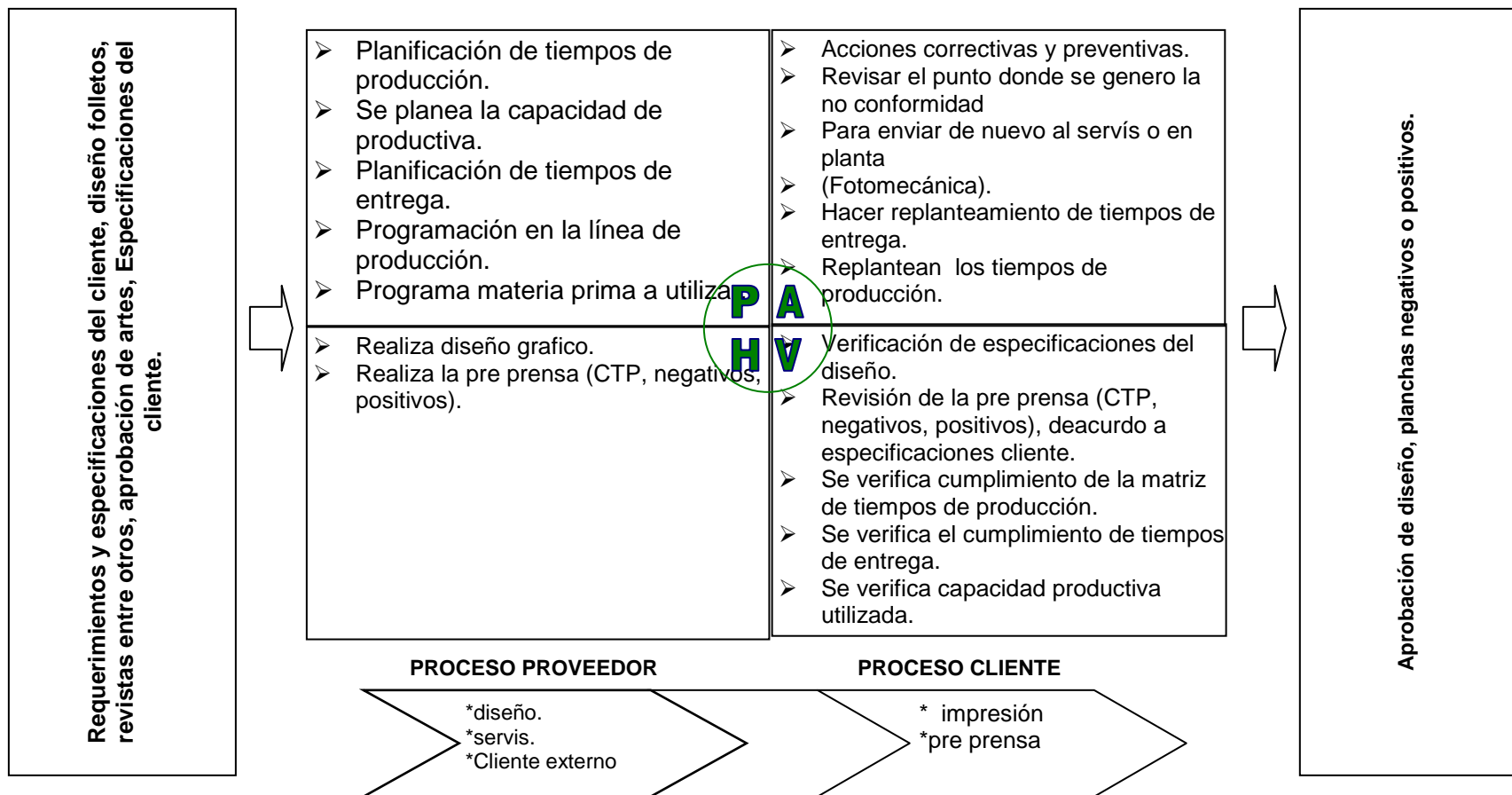
Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	PREPrensa	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P1
OBJETIVO	Diseño y elaboración de planchas CTP (positivos, negativos), para iniciar proceso en prensa (impresión)		



**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Diseñador
jefe de producción

### RECURSOS

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	Tensito metros	EXCEL	TELÉFONO
	Medidores PH (conductividad y acidez en la solución de fuente)	COREL, FOTOSHOP, PROGRAMAS DE DISEÑO	INTERNET
	PLOTTER, COMPUTADOR, IMPRESORA		

### PROCESOS DE APOYO

**ID**

FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
TIEMPO DE ENTREGA DE PLANCHAS (servís)	
PROVEEDOR DE INSUMOS	

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA DOCUMENTO	SGC E INGENIERIA
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	PROCEDIMIENTO DE PREPrensa
<b>REGISTROS</b>	ORDEN DE PRODUCCION. MATRIZ DE PRODUCCION. OBLIGATORIOS NORMA. REVISION DE DISEÑO. COTIZACION.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
<b>OTROS</b>	

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9000	Matriz de interrelación procesos vs. requisitos
Organización	Carta de aprobación de diseño

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
TRABAJOS DEVUELTOS POR NO CUMPLIR ESPECIFICACIONES				

Realizó:

Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

**PROCESO**

**IMPRESIÓN (PRENSA)**

**IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA**

**P2**

**OBJETIVO**

**Reproducir en cualquier material impreso los requerimientos implícitos y explícitos del cliente**

**Planchas CTP**

- Planificación de tiempos de producción.
- Se planea producción de maquinaria a utilizar.
- Programación de turnos para operarios.
- Programación de materia prima a utilizar.
- Planificación del personal.

- Acciones correctivas y preventivas.
- Se reevalúa programación de turnos de operarios.
- Se reprograma el orden de entrega.
- Se reprograma la ubicación de material reutilizable y desperdicios.
- Se reprograma tiempos de elaboración.

- Se realiza la impresión de los diferentes productos.
- Estandarización de la tonalidad de los colores.

- Verificación de la calidad del material impreso.
- Verificación de insumos y materiales para la impresión.
- Verificación de tiempos de producción.
- Verificación de material prima utilizada en producción

**PAHV**

**PROCESO PROVEEDOR**

**PROCESO CLIENTE**

\*pre prensa

\*Acabado.

**Producto impreso, desperdicio, maculatura (material que se utiliza en algunos casos para pre alistamiento o producción).**

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES**

Operario-prensista

Jefe de producción

**RECURSOS****EMPLEADOS**

4 colaboradores

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**2 GTO-BICOLOR, 2  
PINZAS, 1  
GUILLOTINA  
DENSITÓMETRO,  
MEDIDOR PH**SOFTWARE****MEDIOS DE  
COMUNICACION**ORDEN DE  
PRODUCCIÓN**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

FINANCIERO

A4

MANTENIMIENTO  
INFRAES.  
COMPRAS

A3

A1

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO**TIEMPO DE ENTREGA DE  
PLANCHAS

PROVEEDOR DE INSUMOS

**DOCUMENTACION APLICABLE****ÁREA****DOCUMENTO****SGC E INGENIERÍA****PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN

**REGISTROS**ORDEN DE PRODUCCIÓN  
CONTROL DE DISEÑO  
REPORTE DIARIO.  
VALIDACIÓN DEL PROCESO DE IMPRESIÓN.**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**\*documento aprobación de diseño  
\*documento aprobación de planchas CTP  
\*documento aprobación de colores**OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	7.1,7.2.2,7.3,7.3.1,7.3.2, 7.3.3,7.3.4,7.3.5,7.3.6, 7.3.7
Organización	Entregas de productos impresos

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
DESPERDICIO				

Realizó:

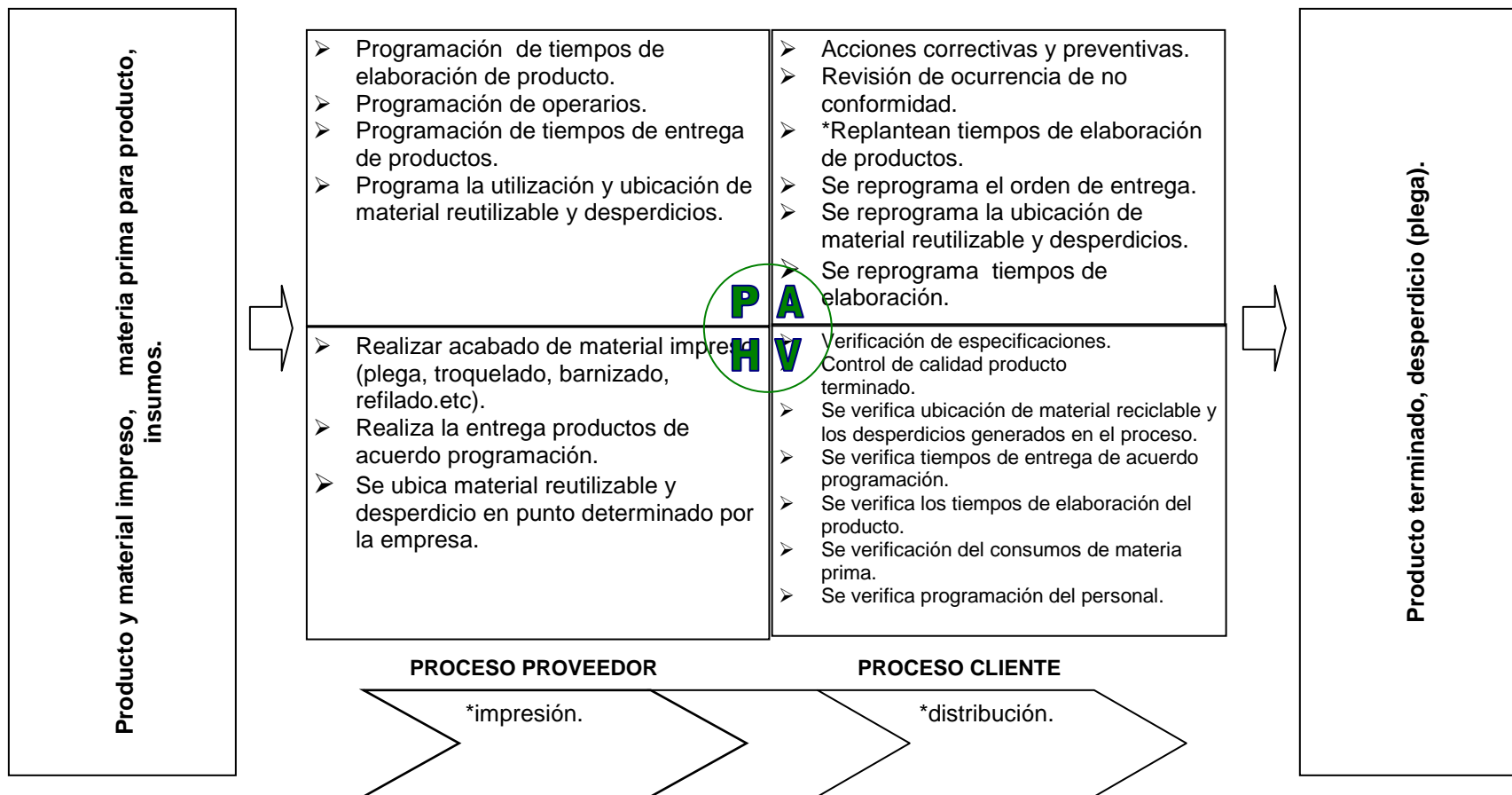
Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	ACABADO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P3
OBJETIVO	Terminación y presentación del producto final		



**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES**Operarios-  
encuadernación.

Jefe de producción

**RECURSOS****EMPLEADOS**

2 colaboradores

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**Guillotina, grapadora,  
perforadoraDENSITÓMETRO,  
MEDIDOR PH**SOFTWARE****MEDIOS DE  
COMUNICACION**Orden de producción.(  
escrita)**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

FINANCIERO

A4

COMPRAS

A1

RH

A2

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO**

PROVEEDOR DE INSUMOS

TIEMPO DE ENTREGA DE  
IMPRESIÓN**DOCUMENTACION APLICABLE****ÁREA****DOCUMENTO****SGC E INGENIERÍA****PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE ACABADO

**REGISTROS**

ORDEN DE PRODUCCIÓN.

**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**\*documento aprobación de diseño  
\*documento aprobación de planchas CTP  
\*documento aprobación de colores**OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	Matriz de interrelación de procesos vs. requisitos
Organización	entrega y envíos de producto terminad

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO				

Realizó:

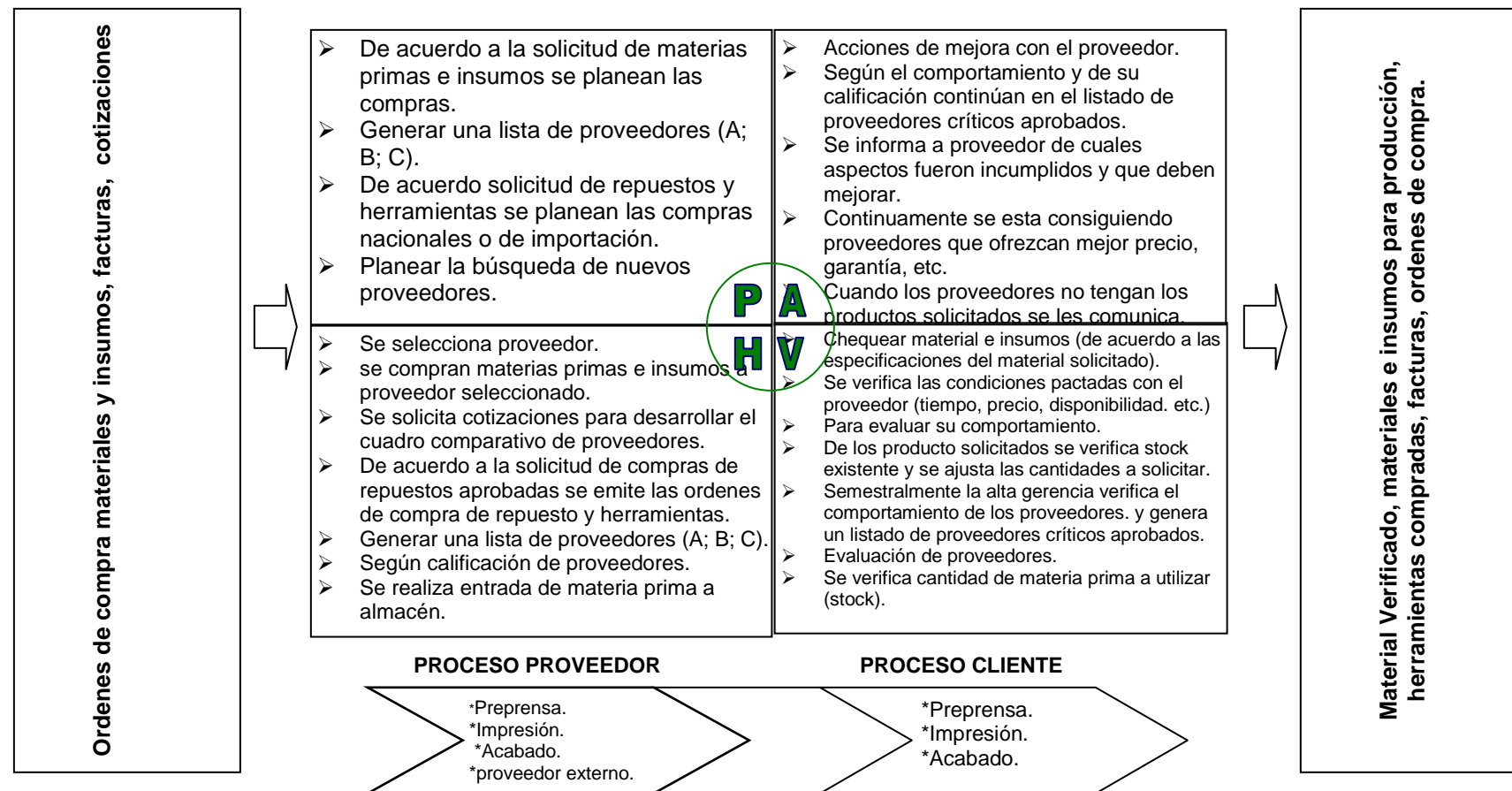
Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	PROCESO COMPRAS	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A1
OBJETIVO	Comprar materiales e insumos, necesarios para la producción de material impreso y para el mantenimiento para cada una de las maquinas, para asegurar el funcionamiento eficaz de la organización.		



**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

GERENTE.

Auxiliar administrativo.

### RECURSOS

EMPLEADOS

MAQUINA Y  
HERRAMIENTA  
COMPUTADOR

SOFTWARE

MEDIOS DE  
COMUNICACION

2

EXCEL

CELULAR

TELÉFONO

FAX

INTERNET

### PROCESOS DE APOYO

ID

Financiero

Recursos Humanos

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

CUMPLIMIENTO DE LAS  
COMPRAS

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA

DOCUMENTO

PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS(PR-CO-01)

REGISTROS

ORDEN DE COMPRA (FO-CO-01).  
FORMATO LISTA DE PROVEEDORES(FP-CO-01)  
FORMATO EVALUACIÓN PROVEEDORES(FE-CO-01)

DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA

OTROS

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9000;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	Aprobación de compras de acuerdo a montos establecidos
LEGALES	DIAN, Mincomex, Cámara y Comercio

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA AL CLIENTE INTERNO				

Realizó:

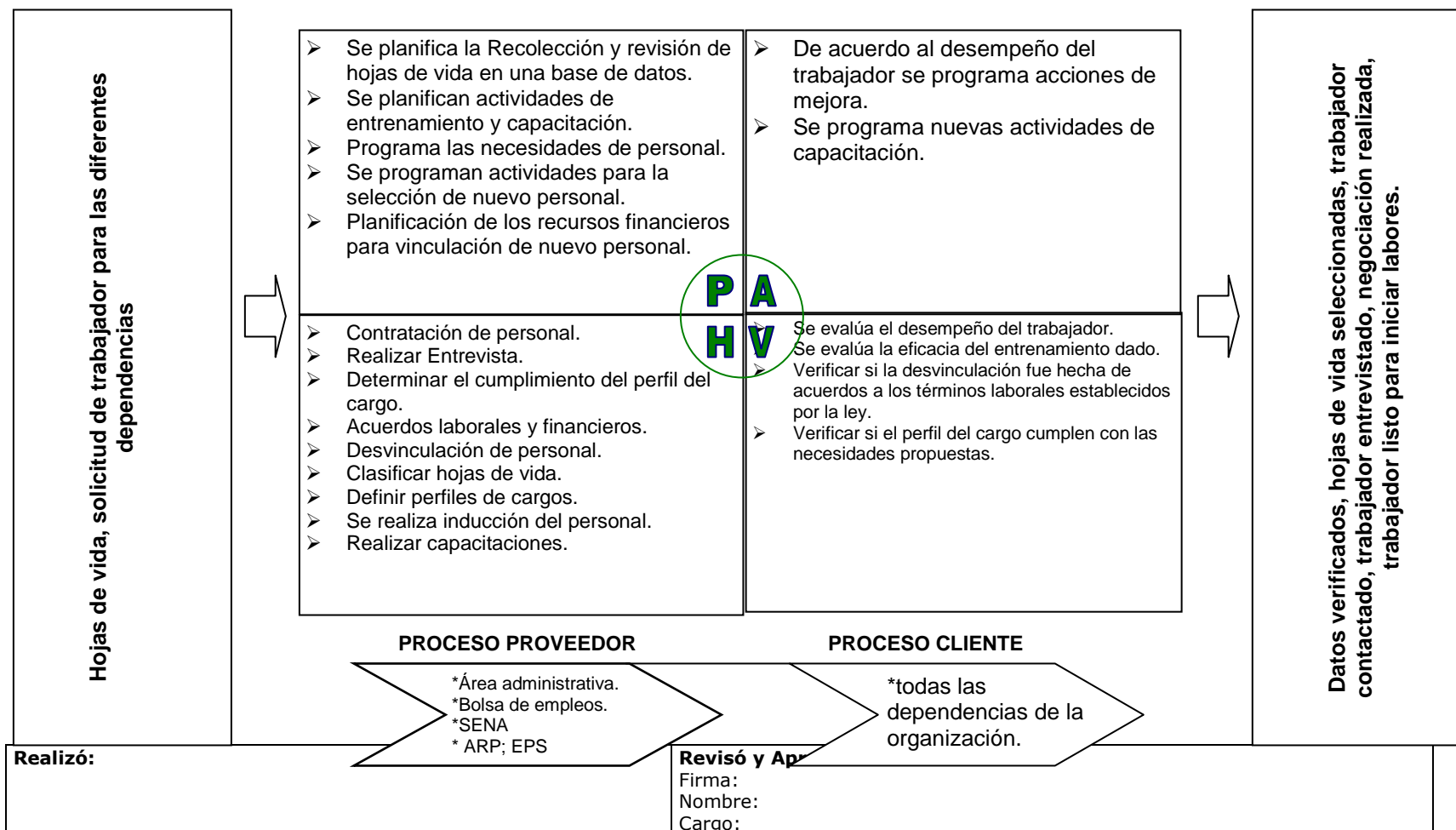
Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	PROCESO RH	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Planeación y requerimiento de personal. Contratación de personal y terminación del contrato de trabajo. La evaluación del desempeño y la gestión del rendimiento. Capacitación, formación y entrenamiento. Remuneración y compensación con el fin de garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios de la compañía.		





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES**

GERENTE.

Secretaria.

**RECURSOS****EMPLEADOS**

2

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**

COMPUTADORES

**SOFTWARE**

EXCEL

**MEDIOS DE  
COMUNICACION**

TELÉFONO

IMPRESORAS

FAX

CELULAR

**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

Financiero

A4

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO**INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN,  
ENTRENAMIENTO.**DOCUMENTACION APLICABLE****ÁREA****DOCUMENTO****DIRECCIÓN FINANCIERA.****PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS. ( PR-RH-01)

**REGISTROS**REGISTRO DE CAPACITACIÓN (FC-RH-01)  
FORMATO EVALUACIÓN DESEMPEÑO (FD-RH-01)  
PERFIL DE CARGOS (PC-RH-01)  
FORMATO DE PAZ Y SALVO (FPZ-RH-01)**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**

CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.

**OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	PERFIL DE CARGOS
LEGALES	PERFIL DE CARGOS

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación.				

Realizó:

Revisó y Aprobó:

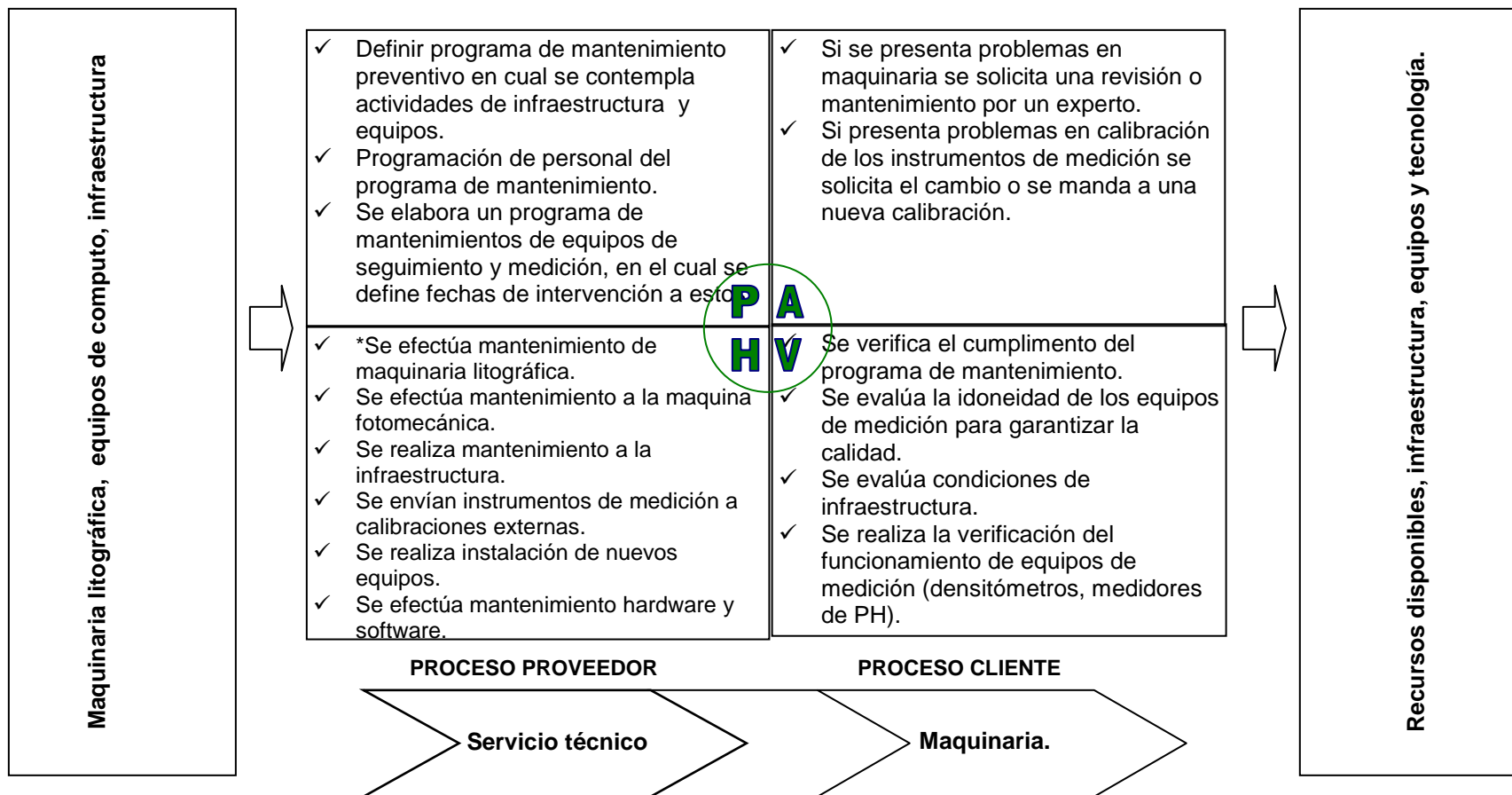
Firma:

Nombre:

Cargo:



<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA</b>	<b>A3</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>Controlar y hacer mantenimiento a los equipos considerados como críticos en la calidad de la producción y servicio, con el fin de asegurar su permanente capacidad y confiabilidad.</b>		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES****GERENTE**JEFE DE  
PRODUCCIÓN

OPERARIO

**RECURSOS****EMPLEADOS**

2

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**computador,  
destornillador, alicate,  
densitómetro**SOFTWARE**

EXCEL

**MEDIOS DE  
COMUNICACION**teléfono, celulares,  
Internet**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

COMPRAS

A1

FINANCIERO

A4

RECURSOS  
HUMANOS

A2

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO****DOCUMENTACION APLICABLE****AREA****DOCUMENTO**

SGC E INGENIERÍA

**PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO ( PR-MT-01)

**REGISTROS**HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.  
HOJA DE VIDA DE MAQUINAS LITOGRAFICAS  
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES.  
INSTRUCTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS.**OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### EQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9001;2000	Matriz de interrelación de procesos

### MEDICION Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Cumplimiento de programa de mantenimiento.				
		X		
		X		

Realizó:

Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

**PROCESO**

**FINANCIERO**

**IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA**

**A4**

**OBJETIVO**

**Distribuir y controlar de manera adecuada los recursos financieros de la empresa.**

Facturas, recibos, consignaciones, recibos de servicios públicos, contratos,

- Planificación de los recursos económicos para el pago de la nomina.
- Se programa el pago de servicios públicos mensualmente
- Se programa pago a proveedor.
- Programa la fecha para el pago de los aportes parafiscales.
- Se programa pago de impuestos.
- Programación de recaudo de cartera.

- Se realiza plan de acción cuando no se tenga la disponibilidad de fondos.
- Se acciones cuando se haya incumplido un compromiso.
- Realizar ajuste las respectivas conciliaciones bancarias.

- Se realiza el pago a proveedores de materias primas e insumos.
- se realiza pago de nomina.
- pago de servicios públicos.
- Movimiento de bancos (consulta de saldos, traslado de fondos, confirmación de cheques).
- Pago aportes y parafiscales.
- Pago de servicios outsourcing.
- Informe mensuales de ejecución de ingresos y egresos.

- Revisar que las cuentas recibidas antes de la fecha de corte sean canceladas en la misma semana.
- Verificar información de ingresos y egresos.
- Verificar el pago de nomina, sea el correcto.
- Verificación de todos las cuentas de la cartera.

**PROCESO PROVEEDOR**

**PROCESO CLIENTE**

\*proveedores.  
\*empleados.

\*Compras.  
\*RRHH  
\*pre prensa  
\*impresión  
\*acabado.

Facturas pagadas, pago de nomina; factura pago de proveedores; facturación de servicios públicos y legales.

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES****GERENTE.**

SECRETARIAS

CONTADOR

**RECURSOS****EMPLEADOS**

2

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**

COMPUTADORES

EQUIPOS DE OFICINA

**SOFTWARE**

EXCEL

**MEDIOS DE  
COMUNICACION**

TELÉFONO

FAX

INTERNET

**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

COMPRAS

A1

RELACIONES  
COMERCIALES

G1

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO**DISPONIBILIDAD DE FLUJO  
DE EFECTIVO**DOCUMENTACION APLICABLE****AREA****DOCUMENTO****SGC E INGENIERIA****PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

\*PROCEDIMIENTO FINANCIERO (PR-FI-01).

**REGISTROS****DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA****OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9001:2000	Matriz de interrelación vs. procesos
CLIENTES	CONTRACTOS
LEGALES	CÓDIGO LABORAL DEL TRABAJO

### MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN PERSONAL POR PAGO DE NOMINA		X		
LIQUIDEZ		X		
CUMPLIMIENTO DE PREPUESTO				

Realizó:

Revisó y Aprobó:

Firma:  
Nombre:  
Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.

produccion de artes graficas	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización								TOTAL
	Importancia relativa (1)	Rentabilidad	Liderazgo en el Mercado	Mejora Continua	Satisfacer requerimientos	Minimizar desperdicios	Personal competente		
<b>Expectativas, necesidades y requisitos del cliente</b>		5	4	5	5	3	3		
Tiempo de Repuesta	4	100	80	100	100	36	60		<b>476</b>
Cumplimiento de Requisitos	5	100	80	100	125	60	60		<b>525</b>
Precios Competitivos	4	40	80	100	80	48	12		<b>360</b>
Calidad de impresión	5	75	125	75	125	45	60		<b>505</b>
Calidad de materias primas	4	60	64	48	100	36	12		<b>320</b>
<b>Total suma</b>		<b>375</b>	<b>429</b>	<b>423</b>	<b>530</b>	<b>225</b>	<b>204</b>		

(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5

Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Cumplimiento de Requisitos		Satisfacer requerimientos	
Calidad de impresión		Liderazgo en el Mercado	
Tiempo de Repuesta		Mejora Continua	
		Rentabilidad	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Cumplimiento de Requisitos
Calidad de impresión
Tiempo de Repuesta
Satisfacer requerimientos
Liderazgo en el Mercado
Mejora Continua
Rentabilidad

Es política de calidad de Litografía Cultura, prestar servicios de artes graficas que cumpla con las especificaciones y requisitos del cliente; cumpliendo con tiempos de entrega, calidad en su impresión y producto terminado. Para lo cual cuenta con personal calificado y una estructura idónea para su producción. Todo esto bajo enfoque de mejora continúa en sus procesos, con el fin de generar rentabilidad para dueños y partes interesadas.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Identificación	Descripción
D1	Cumplimiento de Requisitos
D2	Calidad de impresión
D3	Tiempo de Respuesta
D4	Satisfacer requerimientos
D5	Liderazgo en el Mercado
D6	Mejora Continua
D7	Rentabilidad

## OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN
1. Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	P1
2. Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.	P2
3. Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	P3
	P4

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo E. Indicadores de gestión.

OBJETIVO	META	COMO MEDIR	RESPONSABLE	CADA CUANTO
Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	Que el puntaje de la encuesta sea de 7 puntos en una escala de 1 a 10	(Pedidos a satisfacción/Total de pedidos entregados)*100	Gerente, representante de la dirección. Y líder del proceso gestión de mercado.	Cada vez que se entrega un trabajo.
• Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.	Que el 85% de los trabajos sean entregados a tiempo	(Pedidos entregados a tiempo/Total de pedidos con fecha mes)*100	Gerente, representante de la dirección, ventas.	Mensualmente.
• Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	que la utilidad sea mayor del 50%	Utilidad bruta / ventas netas	Gerente, finanzas	Semestral

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

Anexo G. Versión 00 Manual de calidad LITOGRAFÍA FERNANDEZ.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONTENIDO

	pág.
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.	189
2. DEFINICIONES.	189
3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	191
3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.	191
3. 2. MISION.	191
3.3. VISION.	192
3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	192
4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.	193
5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	193
6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	195
7. POLÍTICA DE CALIDAD.	195
8. OBJETIVOS DE CALIDAD	196
9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.	196
10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	197
11. REGISTROS.	197

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.

El equipo directivo de LITOGRAFÍA FERNANDEZ, esta convencido que la obtención de la calidad es competencia de todos sus funcionarios, con el objetivo fundamental atender a las necesidades y expectativas explícitas e implícitas de los clientes.

Este manual de calidad agrupa la información necesaria a las partes interesadas como los son empleados, clientes, dueños) para conseguir los objetivos propuestos.

## 2. DEFINICIONES.

A continuación se muestra los términos empleados en el presente manual de calidad, cuya definición contribuye a un mejor entendimiento del mismo; en el se excluye expresiones propias de la empresa. Para este caso se aplican las definiciones de la norma NTC-ISO 9000 "Sistema de Gestión de la Calidad" fundamentos y vocabulario.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.

**COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO:** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

**PRODUCTO:** se define como "resultado de un proceso".

**REGISTROS:** declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

#### 3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

Litografía FERNANDEZ, es una empresa del sector de las artes gráficas; fue fundada en el año 1963 por su actual Gerente el Señor Jorge Enrique Fernández, quien con base en sus estudios técnicos y su experiencia en empresas del sector salud, decidió materializar la idea de tener un negocio que satisficiera necesidades de productos tales como: elaboración de tarjetas y folletos comerciales.

En 1982, Se incursiona en litografía y se compra una maquina litográfica GTO, una maquina tipográfica especializada para estampar al calor, además de una Guillotina. En este mismo año nace la Papelería FERNANDEZ como una empresa de suministros en implementos para las artes gráficas. Actualmente la empresa cuenta con una máquina bicolor GTO dos torres.

La empresa esta ubicada en la Calle 21#5-52 en el barrio “San Nicolás” Cali, Valle del Cauca.

#### 3. 2. MISION.

Tipografía y Litografía FERNANDEZ, es una empresa del sub-sector arte gráfica, dedicada a la comercialización y producción de material impreso en papel, cartón, adhesivos y estampados, diseños de artes y material publicitario.

El trabajo en nuestra empresa se desarrolla en un ambiente de respeto y confianza, buscando siempre que el talento humano participe individualmente fomentando el trabajo en equipo.

Litografía y Tipografía FERNANDEZ, es una empresa en permanente generación de valor para el bienestar de sus socios, colaboradores y proveedores.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### 3.3. VISION.

Para el 2011 Litografía Fernández se habrá posicionado en el sector de las artes gráficas como una empresa líder en el mercado nacional de empresas industriales y de la salud; Ofreciendo líneas básicas de productos para estas empresas y consolidarnos en el mercado de revistas, libros, y plegadizas, brindando calidad y confianza en nuestros productos, garantizando la actualización permanente de nuestros recursos tecnológicos.

### 3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

#### Productos

- Etiquetas
- Afiches
- Carpetas
- Rótulos
- Folletos
- Plegables
- Volantes
- Revistas
- Catálogos
- Cajas plegadizas
- Bolsas publicitarias en papel
- Adhesivos
- Formularios Médicos
- Historias Clínicas
- Sobres especiales en diversos tamaños y colores
- Tarjetería comercial, social e industrial
- Recibos
- Facturas

#### Servicios.

- Imagen Corporativa
- Logotipos
- Slogans
- Papelería Comercial

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Fotografía Digital
- Impresión Digital
- Publicidad Para interiores y exteriores

#### 4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Cuyo alcance cubre todos los procesos de valor, con que cuenta la organización “LITOGRAFIA FERNANDEZ”, descritos en el mapa de procesos. Encaminados a la realización de productos de impresión litográfica.

Este documento tiene por objeto presentar la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y el sistema documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad; establecidos para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### 5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1.- Enfoque al cliente: LITOGRAFÍA FERNANDEZ identifica de claramente los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido, gracias al documento cotización que refleja el cumplimiento de los mismos. Con la cotización se garantiza que todos los requisitos explícitos se cumplan. Todo esto con el fin de obtener rentabilidad y conseguir una participación importante en el mercado de las artes graficas.

5.2.- Liderazgo: La alta dirección promueve en sus directrices, que se cumplan las expectativas de dueños y colaboradores, que permitan una sostenibilidad y crecimiento. Además empoderan de sus responsabilidades a cada uno de sus colaboradores dentro de los procesos de los que hacen parte, de este modo crean líderes, los cuales realizan acciones conducentes para el alcance de las metas establecidas.

Para esto se ha desarrollado:

- Misión
- Visión
- Política de calidad

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Lo anterior se complementa con valores organizacionales así:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Amor
- trabajo en equipo.
- confianza.

5.3.- Participación del personal: Nuestro personal esta comprometido para satisfacer los requerimientos de los clientes, mediante la prestación de servicios basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano.

Además el trabajo en nuestra empresa se desarrolla en un ambiente de respeto y confianza, integrando el personal de la empresa y fomentando el trabajo en equipo. Lo anterior, con el fin del logro de las metas organizacionales y la obtención del mayor beneficio para dueños y colaboradores.

5.4.- Enfoque basado en procesos: la organización cuenta con un mapa de procesos bien definido, compuesto nueve macro procesos. El flujo de información es continuo y eficiente entre ellos, garantizando con esto que los trabajos desarrollados satisfagan los requisitos de los clientes. Ya que el sistema de gestión esta basado en procesos, de esta forma se puede medir como esta cada uno de ellos y de este modo poderlos mejorar.

5.5.- Enfoque de sistema para la gestión: LITOGRAFÍA FERNANDEZ, esta compuesta por nueve macro procesos que están directamente relacionados y disecionados hacia el beneficio organizacional, las salidas de uno son las entradas del otro garantizando un enfoque sistémico.

5.6.- Mejora continúa: La empresa posee un sistema de indicadores de gestión que permiten hacer seguimiento y tener control sobre los procesos. Con dichos resultados se implementan planes de acción preventiva, correctiva, y de mejora.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

5.7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La organización ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad (SGC) con el fin de medir, controlar y mejorar cada uno de los procesos; garantizando la trazabilidad y apoyando la toma de decisiones.

5.8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: la organización, desarrolla estrategias para tener una relación de beneficio mutuo con sus proveedores, clientes, colaboradores. Que garantiza la rentabilidad y sostenimiento en el mercado. Además de tener una comunicación entre ellos clara y eficaz consiguiendo que los cada uno de los procesos pueda cumplir con los requerimientos a cargo.

## 6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los siguientes numerales de la norma NTC 9001:2000 no aplica a la empresa. LITOGRAFÍA FERNANDEZ.

Propiedad del cliente (7.5.4 NTC-ISO 9001:2000).

Este requisito no aplica ya que la organización no identifica, verifica, protege ni salvaguarda los bienes que son propiedad de los clientes suministrados para la utilización e incorporación dentro del producto, todas las materias primas para la producción de material impreso son suministradas por la empresa no por el cliente.

## 7. POLÍTICA DE CALIDAD.

Tipografía y Litografía FERNANDEZ, tiene como compromiso satisfacer las necesidades y expectativas de empresas industriales y comerciales del Valle del Cauca; a través de la comercialización y producción de materiales impresos en papel, cartón, adhesivos y estampados, diseño de artes y material publicitario con total garantía de nuestro producto terminado.

En el ámbito de la empresa, la calidad se entiende como la entrega de los trabajos que cumplen con sus requisitos y excede sus expectativas, calidad de impresión, entrega a tiempo todo esto acompañado de un buen servicio preventa y postventa

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

con objeto de garantizar nuestro producto terminado. Con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y tener una rentabilidad bajo un enfoque de mejoramiento continuo.

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.
- Disminuir el desperdicio en trabajos de impresión en prelistamiento.
- Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.

## 9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.

Los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de LITOGRAFÍA FERNANDEZ; tienen entre si una dependencia jerárquica, cada uno de ellos asegura el cumplimiento de las especificaciones fijadas y la calidad requerida.



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

- Elaboración revisión y aprobación

Con el fin de garantizar la correspondencia del Manual de calidad con la realidad operativa de nuestro sistema de gestión de calidad, la revisión y aprobación se evidencia por medio de las firmas respectivas, presentadas en cada hoja del Manual.

- Distribución y archivo

Una vez elaborado y revisado y aprobado el Manual, emite dos originales uno de los cuales se conserva en medio magnético y otro de forma física, de los cuales uno se entrega al Gerente General, jefe de producción, jefe del área administrativas y partes interesadas.

Para la demostración de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ante entidades externas, el Gerente General puede autorizar la entrega de copias controladas del Manual para empleo fuera de la empresa, los cuales se registran en el listado maestro de documentos.

- Actualizaciones

Con el fin de mantener actualizado el Manual de Calidad para garantizar su correspondencia con el Sistema de Gestión de Calidad, el representante de la dirección realiza una revisión del mismo; si este determina la actualización de este, debe recoger las copias controladas del manual anterior y destruirlas, y los originales se conserva por un tiempo indefinido. Posteriormente se realiza la distribución controlada del nuevo Manual de calidad establecido a las partes interesadas. Para este nuevo manual se debe actualizar aspectos como versión, código y lugar de archivo.

## 11. REGISTROS.

- Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.
- Anexo B. Mapa de procesos.
- Anexo C. Caracterización de Procesos.
- Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.
- Anexo E. Indicadores de gestión.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo A.  
Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	Pre prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	
4.1 Requisitos generales	X								
4.2 Requisitos de la documentación	X								
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección	X								
5.2 Enfoque al cliente	X	X							
5.3 Política de la calidad	X								
5.4 Planificación	X								
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X								
5.6 Revisión por la dirección	X								
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

6.1 Provisión de recursos						X	X		X
6.2 Recursos humanos							X		
6.3 Infraestructura								X	
6.4 Ambiente de trabajo							X	X	
7 Realización del producto	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X				
7.2 Procesos relacionados con el cliente		X							
7.3 Diseño y desarrollo			X	X	X				
7.4 Compras						X			
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:



# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	Pre prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X				
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X				
7.5.3 identificación trazabilidad			X	X	X				
7.5.4 Propiedad del cliente									
7.5.5 Preservación del producto			X	X	X				
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición			X	X	X				
8. Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1 Generalidades	X								
8.2.1 Satisfacción del cliente		X							
8.2.2 Auditoria interna	X								
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

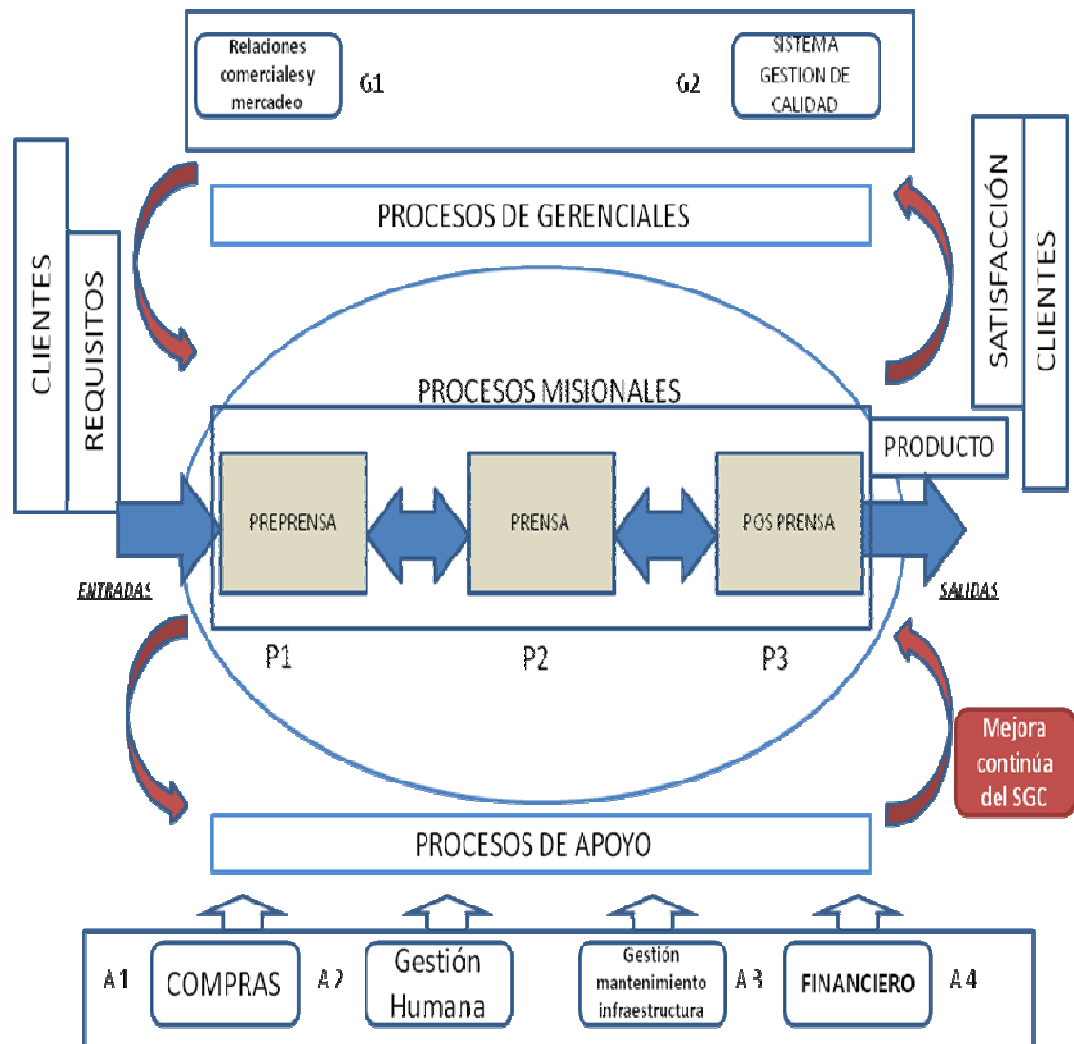
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X				
8.3 Control del producto no conforme			X	X	X				
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo B. MAPA DE PROCESOS.



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

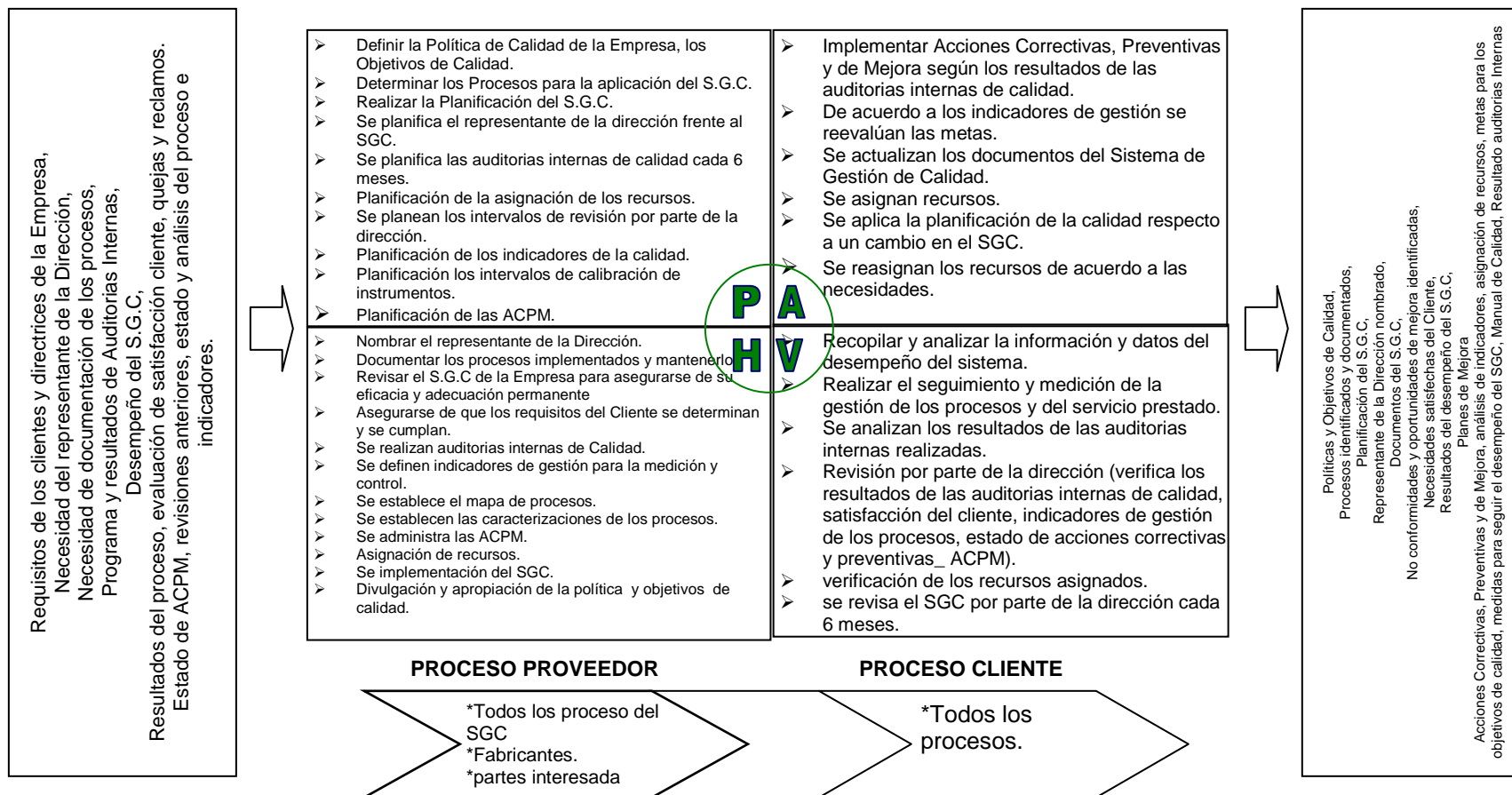
## Anexo C. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	G2
OBJETIVO	Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.		


**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>RESPONSABLES</b>
Representante de la dirección.
Gerente General.

<b>RECURSOS</b>			
<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
			FAX
			INTERNET

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>
PROCESOS MISIONALES	A4
P.RH, P.COMP, P.MANT	
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
Grado de satisfacción del cliente	

	<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>				
<b>ÁREA</b>	<b>SISTEMA GESTION DE CALIDAD(SGC)</b>				
<b>DOCUMENTO</b>					
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	procedimiento de control de documentos	procedimiento de control de registros	procedimiento de control de producto no conforme	procedimiento de auditorias internas
<b>REGISTROS</b>	*Informe de auditorias internas.      *F-PNC-001 registro de producto no conforme *Formato control de registros.      *Formato control de documentos. *ACP-001 acción correctiva y preventiva.      *Revisión por parte de la dirección. * Revisión de diseño.      * formato encuesta de satisfacción del cliente				
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.				
<b>OTROS</b>	*Aspectos que determinan producto no conforme.				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

## REQUISITOS POR CUMPLIR

ORGANIZACIÓN	Procedimientos documentados por proceso.
LEGALES	PERFIL DE CARGOS
iso 9001:2000	NUMERAL 4,5,6,7,8

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD				
PORCENTAJE DE CIERRE EFICAZ DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

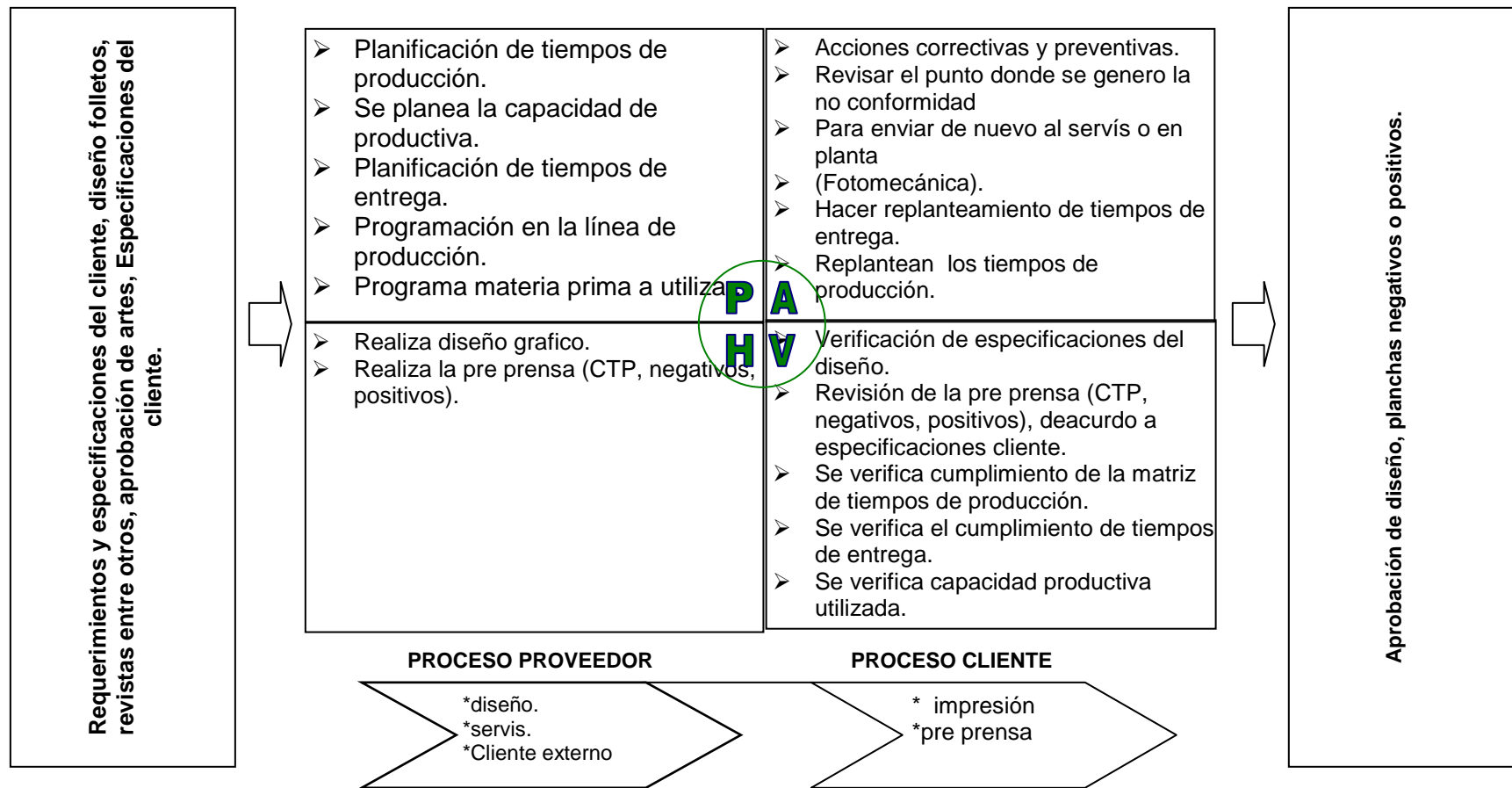
Firma:

Nombre:

Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	PREPrensa	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P1
OBJETIVO	Diseño y elaboración de planchas CTP (positivos, negativos), para iniciar proceso en prensa (impresión)		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:





## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**

**FECHA DE EMISIÓN:**

**VERSIÓN:**

**PAGINA:**

**TIPO DE DOCUMENTO:**

**NO. DE COPIA:**

### RESPONSABLES

Diseñador
jefe de producción

### RECURSOS

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	Tensitómetros	EXCEL	TELÉFONO
	Medidores PH (conductividad y acidez en la solución de fuente)	COREL, FOTOSHOP, PROGRAMAS DE DISEÑO	INTERNET
	PLOTTER, COMPUTADOR, IMPRESORA		

### PROCESOS DE APOYO

**ID**

FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
TIEMPO DE ENTREGA DE PLANCHAS (servis)	
PROVEEDOR DE INSUMOS	

### DOCUMENTACION APLICABLE

ÁREA DOCUMENTO	SGC E INGENIERIA
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE PREPrensa
REGISTROS	ORDEN DE PRODUCCION. MATRIZ DE PRODUCCION. OBLIGATORIOS NORMA. REVISION DE DISEÑO. COTIZACION.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
OTROS	

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

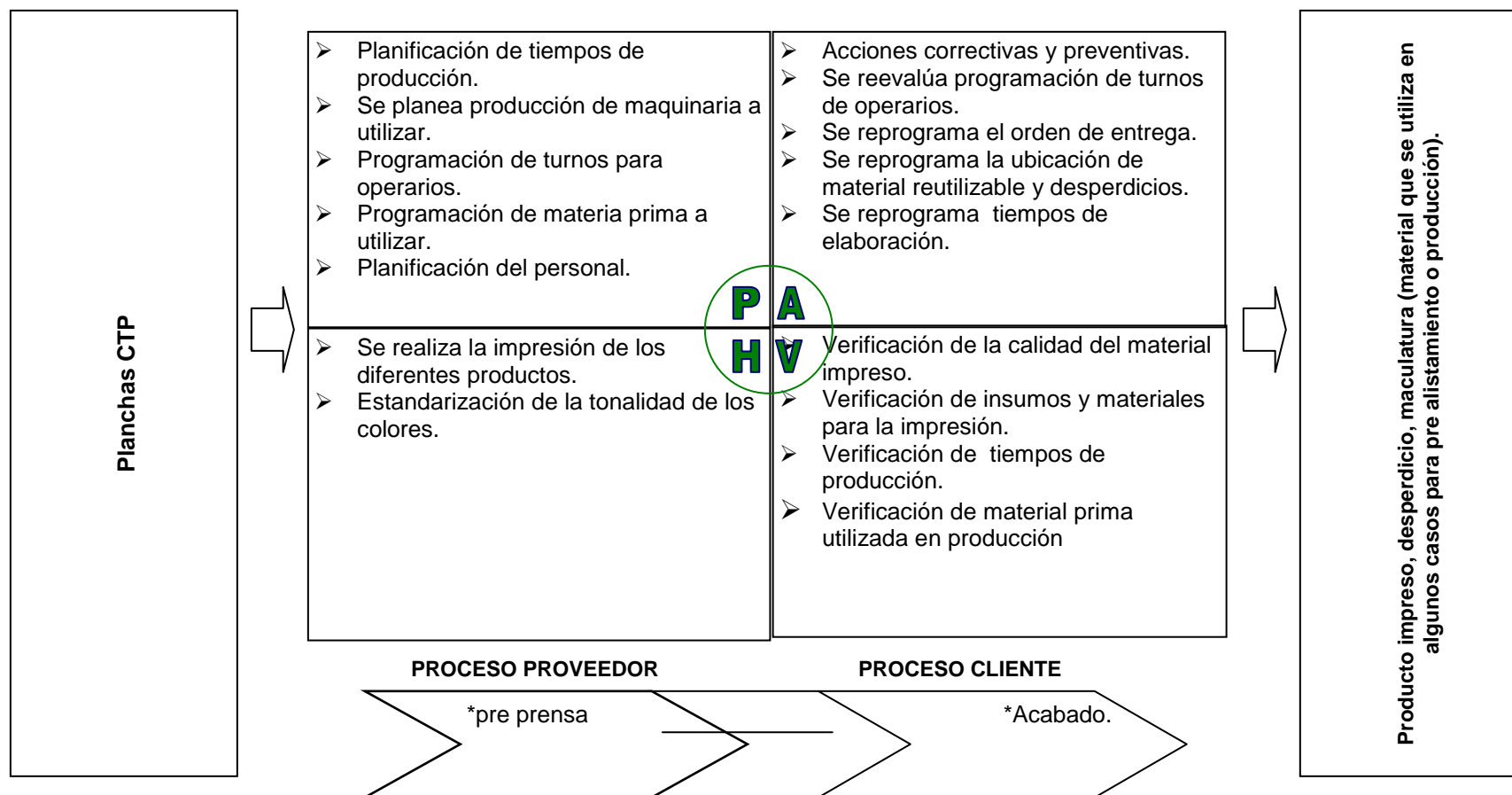
Firma:  
Nombre:  
Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
ISO 9000	Matriz de interrelación procesos vs. requisitos	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Organización	Carta de aprobación de diseño	TRABAJOS DEVUELTOS POR NO CUMPLIR ESPECIFICACIONES				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

PROCESO	IMPRESIÓN (PRENSA)	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P2
OBJETIVO	Reproducir en cualquier material impreso los requerimientos implícitos y explícitos del cliente		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO:

FECHA DE EMISIÓN:

VERSIÓN:

PAGINA:

TIPO DE DOCUMENTO:

NO. DE COPIA:

### RESPONSABLES

Operario-prensista

Jefe de producción

### RECURSOS

#### EMPLEADOS

4 colaboradores

#### MAQUINA Y HERRAMIENTA

2 GTO-BICOLOR, 2  
PINZAS, 1  
GUILLOTINA

DENSITÓMETRO,  
MEDIDOR PH

#### SOFTWARE

#### MEDIOS DE COMUNICACION

ORDEN DE  
PRODUCCIÓN

### PROCESOS DE APOYO

ID

FINANCIERO

A4

MANTENIMIENTO  
INFRAES.

A3

COMPRAS

A1

### VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO

TIEMPO DE ENTREGA DE  
PLANCHAS

PROVEEDOR DE INSUMOS

### DOCUMENTACION APLICABLE

#### ÁREA

#### DOCUMENTO

### SGC E INGENIERÍA

#### PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.

PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN

#### REGISTROS

ORDEN DE PRODUCCIÓN  
CONTROL DE DISEÑO  
REPORTE DIARIO.  
VALIDACIÓN DEL PROCESO DE IMPRESIÓN.

#### DOCUMENTOS DE REFERENCIA

\*documento aprobación de diseño  
\*documento aprobación de planchas CTP  
\*documento aprobación de colores

#### OTROS

Realizó:

Revisó y Aprobó:

Firma:

Nombre:

Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

## REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	7.1,7.2.2,7.3,7.3.1,7.3.2, 7.3.3,7.3.4,7.3.5,7.3.6, 7.3.7
Organización	Entregas de productos impresos

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
DESPERDICIO				

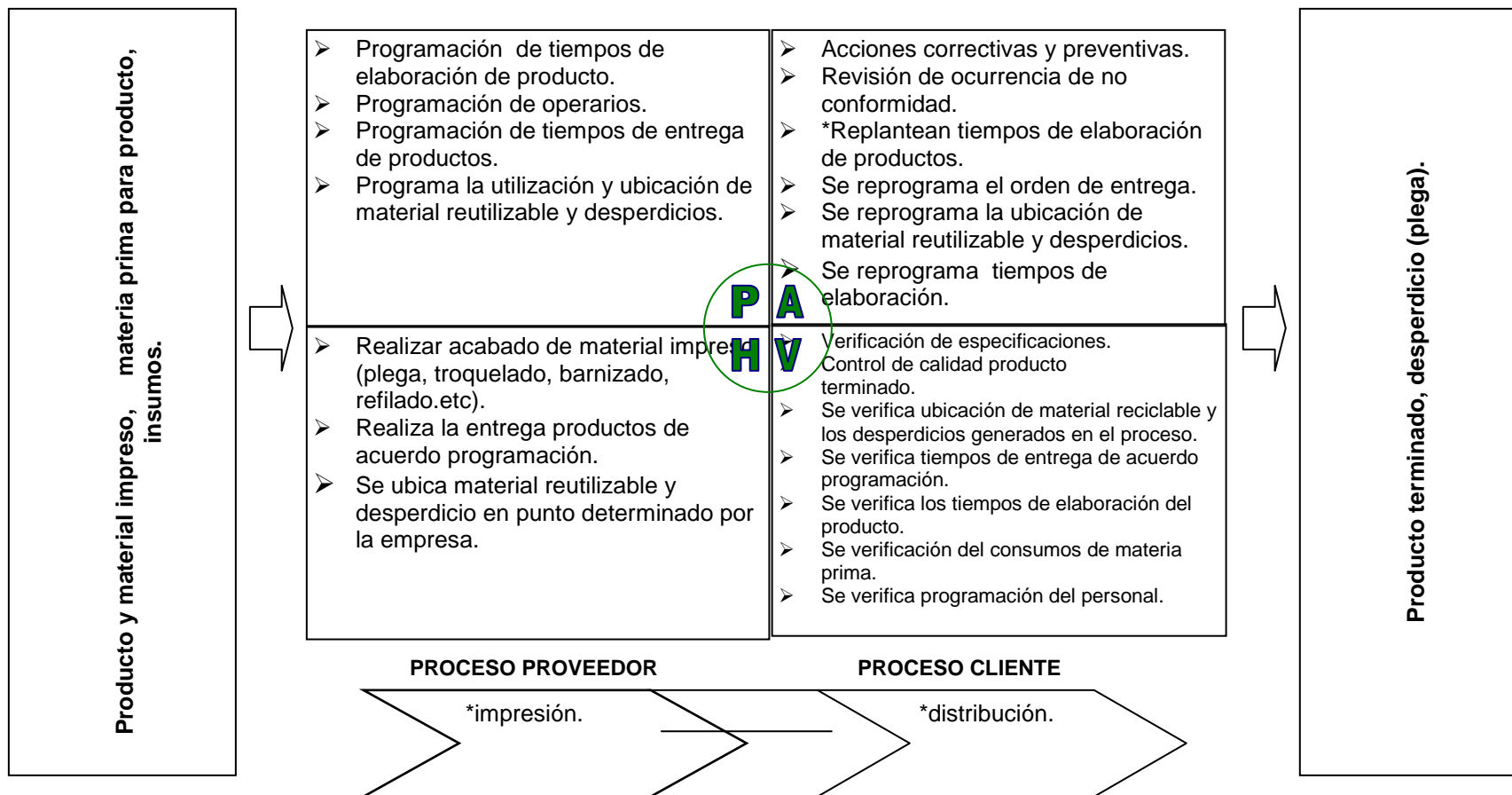
**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	ACABADO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P3
OBJETIVO	Terminación y presentación del producto final		


**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>RESPONSABLES</b>
Operarios- encuadernazación.
Jefe de producción

<b>RECURSOS</b>			
<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>
2 colaboradores	Guillotina, grapadora, perforadora		Orden de producción.( escrita)
	DENSITÓMETRO, MEDIDOR PH		

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>
FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
RH	A2
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
PROVEEDOR DE INSUMOS	
TIEMPO DE ENTREGA DE IMPRESIÓN	

	<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>
<b>AREA</b>	<b>SGC E INGENIERÍA</b>
<b>DOCUMENTO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	PROCEDIMIENTO DE ACABADO
<b>REGISTROS</b>	ORDEN DE PRODUCCIÓN.
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
<b>OTROS</b>	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

## REQUISITOS POR CUMPLIR

ISO 9001 2000	Matriz de interrelación de procesos vs. requisitos
Organización	entrega y envíos de producto terminad

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

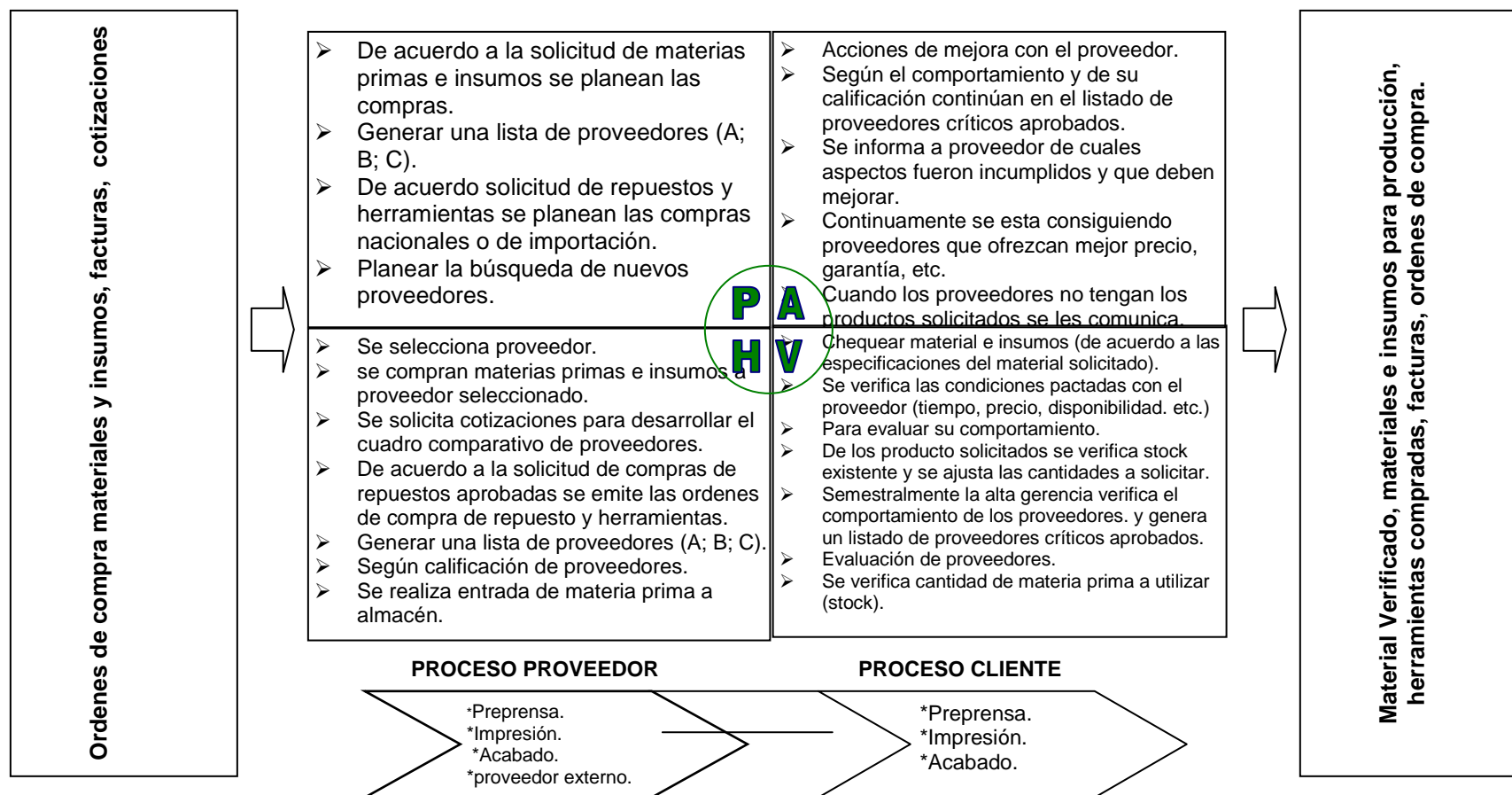
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:  
Nombre:  
Cargo:



PROCESO	PROCESO COMPRAS	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A1
OBJETIVO	Comprar materiales e insumos, necesarios para la producción de material impreso y para el mantenimiento para cada una de las maquinas, para asegurar el funcionamiento eficaz de la organización.		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
GERENTE.
Auxiliar administrativo.

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	COMPUTADOR	EXCEL	CELULAR
			TELÉFONO
			FAX
			INTERNET

PROCESOS DE APOYO	ID
Financiero	
Recursos Humanos	
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO	
CUMPLIMIENTO DE LAS COMPRAS	

	DOCUMENTACION APLICABLE			
ÁREA DOCUMENTO				
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS(PR-CO-01)			
REGISTROS	ORDEN DE COMPRA (FO-CO-01). FORMATO LISTA DE PROVEEDORES(FP-CO-01) FORMATO EVALUACIÓN PROVEEDORES(FE-CO-01)			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
OTROS				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

## REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9000;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	Aprobación de compras de acuerdo a montos establecidos
LEGALES	DIAN, Mincomex, Cámara y Comercio

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA AL CLIENTE INTERNO				

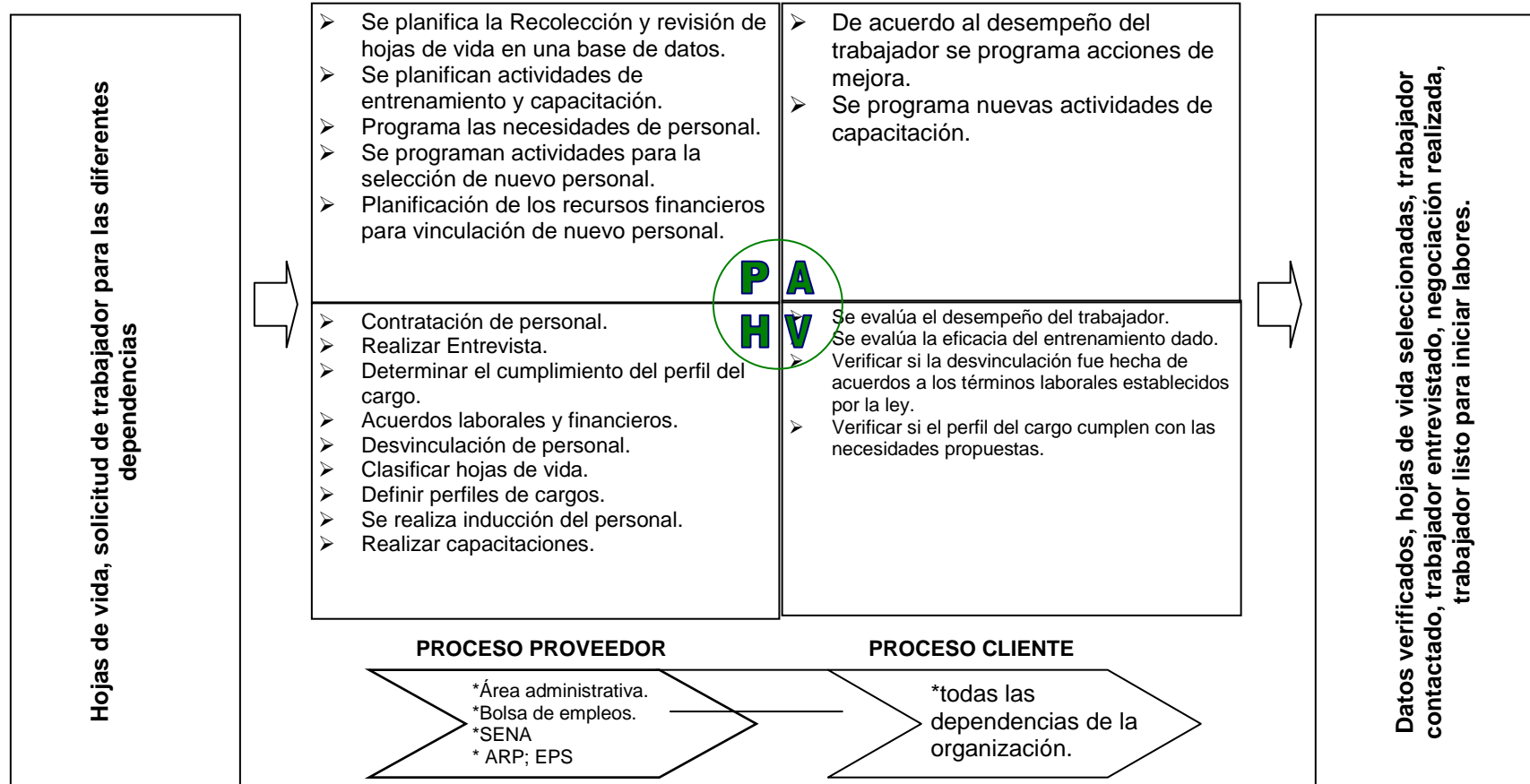
**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

PROCESO	PROCESO RH	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Planeación y requerimiento de personal. Contratación de personal y terminación del contrato de trabajo. La evaluación del desempeño y la gestión del rendimiento. Capacitación, formación y entrenamiento. Remuneración y compensación con el fin de garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios de la compañía.		



**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
GERENTE.
Secretaria.

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
	IMPRESORAS		FAX
			CELULAR

PROCESOS DE APOYO	ID
Financiero	A4
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO	
INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO.	

	DOCUMENTACION APLICABLE			
ÁREA	DIRECCIÓN FINANCIERA.			
DOCUMENTO				
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS. ( PR-RH-01)			
REGISTROS	REGISTRO DE CAPACITACIÓN (FC-RH-01) FORMATO EVALUACIÓN DESEMPEÑO (FD-RH-01) PERFIL DE CARGOS (PC-RH-01) FORMATO DE PAZ Y SALVO (FPZ-RH-01)			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.			
OTROS				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

## REQUISITOS POR CUMPLIR

iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	PERFIL DE CARGOS
LEGALES	PERFIL DE CARGOS

## MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación.				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

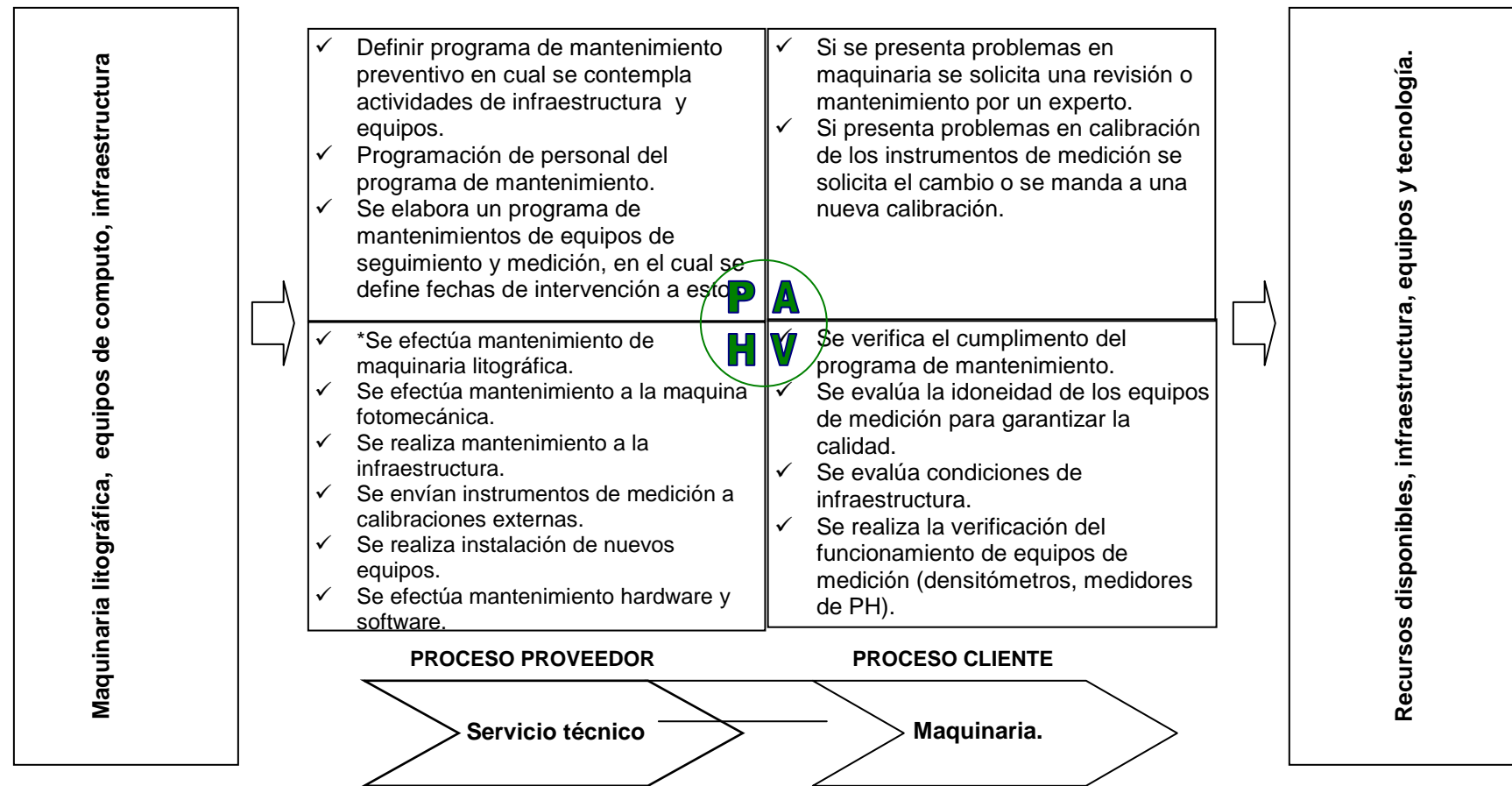
Firma:

Nombre:

Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>PROCESO</b>	<b>MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA</b>	<b>A3</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>Controlar y hacer mantenimiento a los equipos considerados como críticos en la calidad de la producción y servicio, con el fin de asegurar su permanente capacidad y confiabilidad.</b>		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:****FECHA DE EMISIÓN:****VERSIÓN:****PAGINA:****TIPO DE DOCUMENTO:****NO. DE COPIA:****RESPONSABLES****GERENTE**JEFE DE  
PRODUCCIÓN

OPERARIO

**RECURSOS****EMPLEADOS**

2

**MAQUINA Y  
HERRAMIENTA**computador,  
destornillador, alicate,  
densitómetro**SOFTWARE**

EXCEL

**MEDIOS DE  
COMUNICACION**teléfono, celulares,  
Internet**PROCESOS DE  
APOYO****ID**

COMPRAS

A1

FINANCIERO

A4

RECURSOS  
HUMANOS

A2

**VARIABLES CRITICAS DEL  
PROCESO****DOCUMENTACION APLICABLE****ÁREA****DOCUMENTO**

SGC E INGENIERÍA

**PROCEDIMIENTO,  
PROCESO,  
INSTRUCTIVO  
ETC.**

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO ( PR-MT-01)

**REGISTROS**HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.  
HOJA DE VIDA DE MAQUINAS LITOGRAFICAS  
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.**DOCUMENTOS DE  
REFERENCIA**EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES.  
INSTRUCTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS.**OTROS****Realizó:****Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

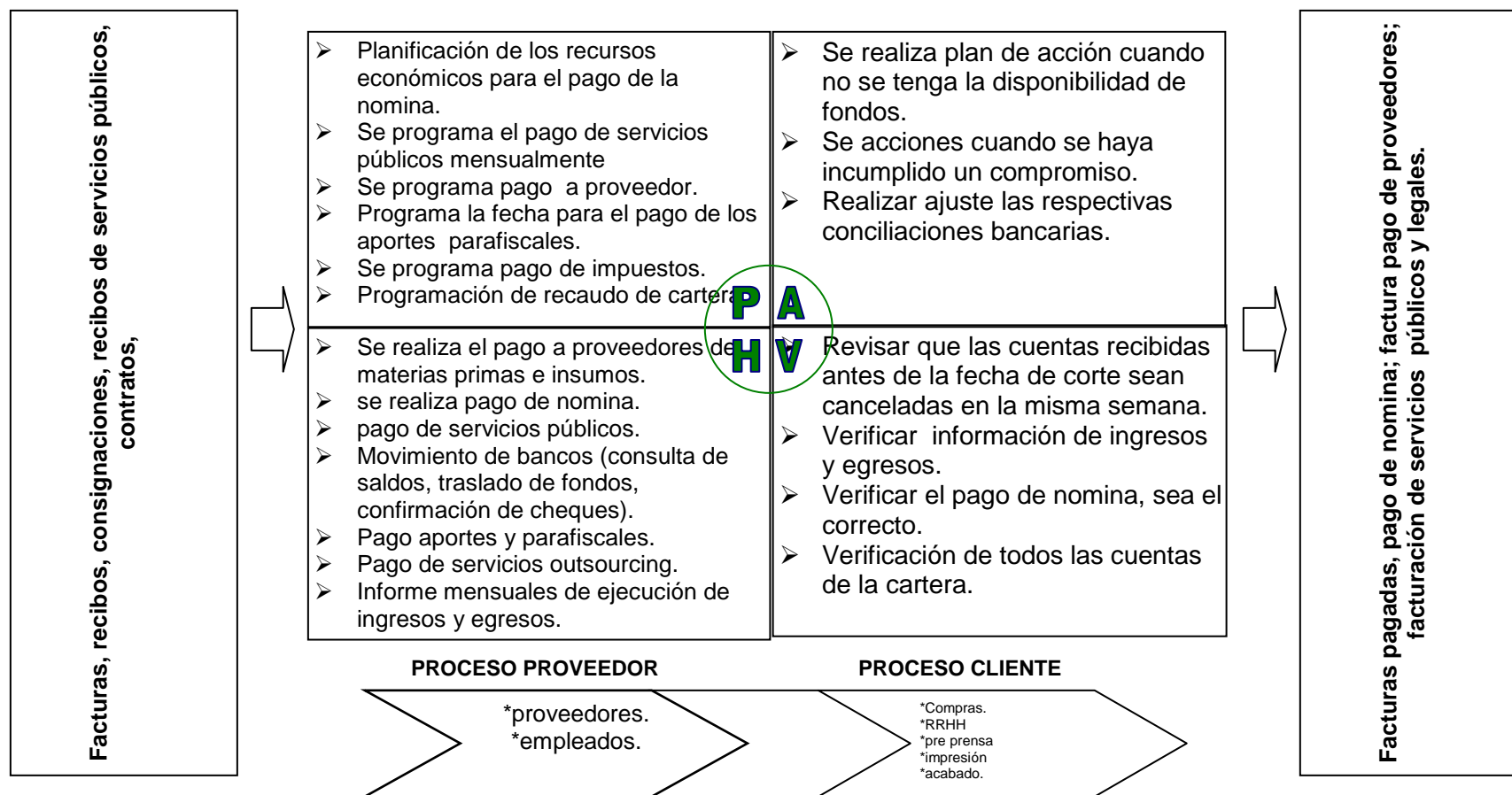
Cargo:



# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

PROCESO	FINANCIERO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A4
OBJETIVO	Distribuir y controlar de manera adecuada los recursos financieros de la empresa.		



<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
GERENTE.
SECRETARIAS
CONTADOR

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
	EQUIPOS DE OFICINA		FAX
			INTERNET

PROCESOS DE APOYO	ID	ÁREA	DOCUMENTACION APLICABLE			
COMPRAS	A1	DOCUMENTO	SGC E INGENIERIA			
RELACIONES COMERCIALES	G1	PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	*PROCEDIMIENTO FINANCIERO (PR-FI-01).			
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO		REGISTROS				
DISPONIBILIDAD DE FLUJO DE EFECTIVO		DOCUMENTOS DE REFERENCIA				
		OTROS				

REQUISITOS POR CUMPLIR	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO
------------------------	------------------------

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
CLIENTES	CONTRACTOS
LEGALES	CÓDIGO LABORAL DEL TRABAJO

INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN PERSONAL POR PAGO DE NOMINA		X		
LIQUIDEZ		X		
CUMPLIMIENTO DE PREPUESTO				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

# MANUAL DE CALIDAD

<b>CÓDIGO:</b>
<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
<b>VERSIÓN:</b>
<b>PAGINA:</b>
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>REQUISITOS POR CUMPLIR</b>	
iso 9001;2000	Matriz de interrelación de procesos

<b>MEDICION Y SEGUIMIENTO</b>				
<b>INDICADORES</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>FUENTE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Cumplimiento de programa de mantenimiento.				
		X		
		X		

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

# Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.

produccion de artes graficas	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización							TOTAL
	Importancia relativa (1)	Rentabilidad	Liderazgo en el Mercado	Mejora Continua	Satisfacer requerimientos	Procesos eficientes	Minimizar desperdicios	
Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	5	4	5	5	4	3		
Tiempo de Repuesta	5	125	100	100	125	125	30	<b>605</b>
Cumplimiento de Requisitos	5	100	100	100	125	60	15	<b>500</b>
Creatividad e innovación en diseños.	3	30	48	60	60	12	9	<b>219</b>
Buen servicio preventa y postventa.	5	75	80	75	75	40	30	<b>375</b>
Calidad de impresión	5	75	100	100	125	100	60	<b>560</b>
Calidad de materias primas	4	40	64	80	100	48	36	<b>368</b>
Garantía producto terminado	5	100	80	100	100	60	15	<b>455</b>
<b>Total suma</b>		<b>545</b>	<b>572</b>	<b>615</b>	<b>710</b>	<b>445</b>	<b>195</b>	

(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5

Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Cumplimiento de Requisitos		Satisfacer requerimientos	
Tiempo de Repuesta		Mejora Continua	
Garantía producto terminado		Liderazgo en el mercado	
Calidad de impresión		Rentabilidad	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Cumplimiento de Requisitos	<p>Tipografía y Litografía FERNANDEZ, tiene como compromiso satisfacer las necesidades y expectativas de empresas industriales y comerciales del Valle del Cauca; a través de la comercialización y producción de materiales impresos en papel, cartón, adhesivos y estampados, diseño de artes y material publicitario con total garantía de nuestro producto terminado.</p> <p>En el ámbito de la empresa, la calidad se entiende como la entrega de los trabajos que cumplen con sus requisitos y excede sus expectativas, calidad de impresión, entrega a tiempo todo esto acompañado de un buen servicio preventa y postventa con objeto de garantizar nuestro producto terminado. Con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y tener una rentabilidad bajo un enfoque de mejoramiento continuo.</p>
Tiempo de Repuesta	
Garantía producto terminado	
Calidad de impresión	
Satisfacer requerimientos	
Mejora Continua	
Liderazgo en el mercado	
Rentabilidad	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Identificación	Descripción
D1	Cumplimiento de Requisitos
D2	Tiempo de Repuesta
D3	Garantía producto terminado
D4	Calidad de impresión
D5	Satisfacer requerimientos
D6	Mejora Continua
D7	Liderazgo en el mercado
D8	Rentabilidad

## OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN
1. Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	P1
2. Disminuir el desperdicio en trabajos de impresión en prelistamiento.	P2
3. Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	P3

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

 <b>Litografía FERNANDEZ</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo E. Indicadores de gestión.

OBJETIVO	META	COMO MEDIR	RESPONSABLE	CADA CUANTO
Generar una <b>RENTABILIDAD</b> para dueños y partes interesadas	Que la utilidad sea mayor del 50%	Utilidad bruta / ventas netas.	Gerente, finanzas.	Semestral.
Disminuir el desperdicio en trabajos de impresión en prelistamiento.	Reducir en un 30% el desperdicio	(material utilizado/total material desperdiciado)*100	Jefe de producción.	Mensual.
Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b> de los procesos y su orientación en la <b>SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.</b>	Que el puntaje de la encuesta sea de 7 puntos en una escala de 1 a 10	(Pedidos a satisfacción/Total de pedidos entregados)*100	Gerente, representante de la dirección. Y líder del proceso gestión de mercado.	Cada vez que se entrega un trabajo.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



Anexo H. Versión 00 Manual de calidad EDITORIAL 2000.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONTENIDO

	pág.
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.	97
2. DEFINICIONES.	97
3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.	99
3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.	99
3.2 MISION.	238
3.3 VISION.	238
3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.	146
4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.	100
5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	147
6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	103
7. POLÍTICA DE CALIDAD.	103
8. OBJETIVOS DE CALIDAD	103
9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.	104
10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	104
11.REGISTROS.	105

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.

El equipo directivo de EDITORIAL 2000, esta convencido que la obtención de la calidad es competencia de todos sus funcionarios, con el objetivo fundamental atender a las necesidades y expectativas explícitas e implícitas de los clientes.

Este manual de calidad agrupa la información necesaria a las partes interesadas como los son empleados, clientes, dueños) para conseguir los objetivos propuestos.

## 2. DEFINICIONES.

A continuación se muestra los términos empleados en el presente manual de calidad, cuya definición contribuye a un mejor entendimiento del mismo; en el se excluye expresiones propias de la empresa. Para este caso se aplican las definiciones de la norma NTC-ISO 9000 "Sistema de Gestión de la Calidad" fundamentos y vocabulario.

**ACCIÓN CORRECTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**ALTA DIRECCIÓN:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

**CALIDAD:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CLIENTE:** organización o persona que recibe un producto.

**COMPETENCIA:** habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**CONFORMIDAD:** cumplimiento de un requisito.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**EFICACIA:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**MANUAL DE LA CALIDAD:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

**OBJETIVO DE LA CALIDAD:** algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**PROCESO:** se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

**PRODUCTO:** se define como "resultado de un proceso".

**REGISTROS:** declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables.

**REQUISITO:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**SISTEMA DE GESTIÓN:** sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**TRAZABILIDAD:** capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

### 3. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA.

#### 3.1 BREVE RESEÑA HISTÓRICA.

Editorial 2000 Ltda. Es una empresa con mas de 12 años de experiencia en el sector de las artes graficas, donde su principal negocio es el de proveer soluciones a grandes compañías en toda su publicidad impresa, y gran cantidad de clientes que necesiten una empresa litográfica para cualquier actividad que desean realizar.

Como el comienzo de todo negocio, se presentaron grandes dificultades, especialmente en el aspecto tecnológico y de infraestructura; pero estas dificultades, rápidamente fueron superadas gracias a la gran visión de estos grandes Empresarios, quienes supieron como hacer de una dificultad una motivación para continuar con su proyecto.

La empresa se formalizo legalmente el 12 de enero de 1990. Actualmente esta ubicada Calle 9#15-46, Cali-Valle del Cauca.

Al pasar los primeros cinco años, la Empresa se enfrento a un crecimiento acelerado, donde la capacidad de planta, tuvo que ser mejorada; gracias a la gran aceptación y resultados que se fueron llevando con el paso de los años.

Esta apertura a nuevos mercados, posiciono la Empresa, como una de las grandes en este sector.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### 3.2 MISION.

Editorial 2000. Es una empresa que desarrolla productos de artes grafica que satisfacen las necesidades de los clientes. Mediante la prestación de servicios basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano.

### 3.3 VISION.

Para el 2011 EDITORIAL 2000 se mantendrá como una empresa enfocada a anticipar nuestra respuesta a los cambios del mercado, el servicio al cliente se convertirá en un elemento diferenciador con nuestra competencia; y orientaremos nuestros esfuerzos a la satisfacción total de nuestros clientes cumpliendo a cabalidad con los procesos establecidos.

### 3.4 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

#### Productos y Servicios

- Libros
- Afiches
- Revistas
- Plegables
- Impresos Comerciales
- Diseño gráfico
- Papelería comercial

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

#### 4. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Calidad fue estructurado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestión de Calidad (SGC). Cuyo alcance cubre todos los procesos de valor, con que cuenta la organización “EDITORIAL 2000”, descritos en el mapa de procesos. Encaminados a la realización de productos de impresión litográfica.

Este documento tiene por objeto presentar la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y el sistema documental dentro del Sistema de Gestión de Calidad; establecidos para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos que permiten atender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### 5. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

5.1.- Enfoque al cliente: EDITORIAL 2000 identifica de claramente los requisitos de los clientes al momento de la formalización del pedido, gracias al documento cotización que refleja el cumplimiento de los mismos. Con la cotización se garantiza que todos los requisitos explícitos se cumplan. Todo esto con el fin de obtener rentabilidad y conseguir una participación importante en el mercado de las artes graficas.

5.2.- Liderazgo: La alta dirección promueve en sus directrices, que se cumplan las expectativas de dueños y colaboradores, que permitan una sostenibilidad y crecimiento. Además empoderan de sus responsabilidades a cada uno de sus colaboradores dentro de los procesos de los que hacen parte, de este modo crean líderes, los cuales realizan acciones conducentes para el alcance de las metas establecidas.

Para esto se ha desarrollado:

- Misión
- Visión
- Política de calidad

Lo anterior se complementa con valores organizacionales así:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.
- Confianza.
- Honestidad.
- Compromiso.
- Respeto.
- Amor.
- Calidad.

5.3.- Participación del personal: Nuestro personal esta comprometido para satisfacer los requerimientos de los clientes, mediante la prestación de servicios basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano.

Además el trabajo en nuestra empresa se desarrolla en un ambiente de respeto y confianza, integrando el personal de la empresa y fomentando el trabajo en equipo. Lo anterior, con el fin del logro de las metas organizacionales y la obtención del mayor beneficio para dueños y colaboradores.

5.4.- Enfoque basado en procesos: la organización cuenta con un mapa de procesos bien definido, compuesto nueve macro procesos. El flujo de información es continuo y eficiente entre ellos, garantizando con esto que los trabajos desarrollados satisfagan los requisitos de los clientes. Ya que el sistema de gestión esta basado en procesos, de esta forma se puede medir como esta cada uno de ellos y de este modo poderlos mejorar.

5.5.- Enfoque de sistema para la gestión: EDITORIAL 2000, esta compuesta por nueve macro procesos que están directamente relacionados y direccionados hacia el beneficio organizacional, las salidas de uno son las entradas del otro garantizando un enfoque sistémico.

5.6.- Mejora continúa: La empresa posee un sistema de indicadores de gestión que permiten hacer seguimiento y tener control sobre los procesos. Con dichos resultados se implementan planes de acción preventiva, correctiva, y de mejora.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

5.7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: La organización ha decidido implementar el sistema de gestión de calidad (SGC) con el fin de medir, controlar y mejorar cada uno de los procesos; garantizando la trazabilidad y apoyando la toma de decisiones.

5.8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: la organización, desarrolla estrategias para tener una relación de beneficio mutuo con sus proveedores, clientes, colaboradores. Que garantiza la rentabilidad y sostenimiento en el mercado. Además de tener una comunicación entre ellos clara y eficaz consiguiendo que los cada uno de los procesos pueda cumplir con los requerimientos a cargo.

## 6. EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Los siguientes numerales de la norma NTC 9001:2000 no aplica a la empresa. EDITORIAL 2000.

Propiedad del cliente (7.5.4 NTC-ISO 9001:2000).

Este requisito no aplica ya que la organización no identifica, verifica, protege ni salvaguarda los bienes que son propiedad de los clientes suministrados para la utilización e incorporación dentro del producto, todas las materias primas para la producción de material impreso son suministradas por la empresa no por el cliente.

## 7. POLÍTICA DE CALIDAD.

En EDITORIAL 2000, estamos comprometidos al cumplimiento en los requisitos del producto de artes graficas, con la calidad en su impresión, terminado y tiempos de entrega, basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano. Apoyándonos en recursos tecnológicos y personal comprometido. Todo esto bajo un enfoque de mejora continúa con el fin de generar rentabilidad y ganar posicionamiento en el mercado.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 8. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.
- Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS.
- Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.

## 9. PIRÁMIDE DOCUMENTAL.

Los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad de EDITORIAL 2000; tienen entre si una dependencia jerárquica, cada uno de ellos asegura el cumplimiento de las especificaciones fijadas y la calidad requerida.



## 10. GESTIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

- Elaboración revisión y aprobación

Con el fin de garantizar la correspondencia del Manual de calidad con la realidad operativa de nuestro sistema de gestión de calidad, la revisión y aprobación se

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

evidencia por medio de las firmas respectivas, presentadas en cada hoja del Manual.

- Distribución y archivo

Una vez elaborado y revisado y aprobado el Manual, emite dos originales uno de los cuales se conserva en medio magnético y otro de forma física, de los cuales uno se entrega al Gerente General, jefe de producción, jefe del área administrativas y partes interesadas.

Para la demostración de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad ante entidades externas, el Gerente General puede autorizar la entrega de copias controladas del Manual para empleo fuera de la empresa, los cuales se registran en el listado maestro de documento.

- Actualizaciones

Con el fin de mantener actualizado el Manual de Calidad para garantizar su correspondencia con el Sistema de Gestión de Calidad, el representante de la dirección realiza una revisión del mismo; si este determina la actualización de este, debe recoger las copias controladas del manual anterior y destruirlas, y los originales se conserva por un tiempo indefinido. Posteriormente se realiza la distribución controlada del nuevo Manual de calidad establecido a las partes interesadas. Para este nuevo manual se debe actualizar aspectos como versión, código y lugar de archivo.

## 11. REGISTROS.

- Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.
- Anexo B. Mapa de procesos.
- Anexo C. Caracterización de Procesos.
- Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.
- Anexo E. Indicadores de gestión.

<b>Realizó:</b>  	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo A. Matriz de interacción de procesos vs. requisitos.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

# MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO			
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	PRE prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura	Financiero
4.Sistema gestión de calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	
4.1 Requisitos generales	X								
4.2 Requisitos de la documentación	X								
5 Responsabilidad de la dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5.1 Compromiso de la dirección	X								
5.2 Enfoque al cliente	X	X							
5.3 Política de la calidad	X								
5.4 Planificación	X								
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	X								
5.6 Revisión por la dirección	X								
6 Gestión de los recursos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
6.1 Provisión de recursos						X	X		X

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

## MANUAL DE CALIDAD

**CÓDIGO:**
**FECHA DE EMISIÓN:**
**VERSIÓN:**
**PAGINA:**
**TIPO DE DOCUMENTO:**
**NO. DE COPIA:**

6.2 Recursos humanos							X		
6.3 Infraestructura								X	
6.4 Ambiente de trabajo							X	X	
7 Realización del producto	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7.1 Planificación de la realización del producto			X	X	X				
7.2 Procesos relacionados con el cliente		X							
7.3 Diseño y desarrollo			X	X	X				
7.4 Compras						X			
7.5 Producción y prestación del servicio			X	X	X				

**Realizó:**
**Revisó y Aprobó:**

Firma:

Nombre:

Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

ISO 9001:2000	PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD							
	P. GERENCIALES		P. MISIONALES			P. DE APOYO		
	Sistema de Gestión de Calidad	Relaciones comerciales	PRE prensa	Prensa	Posprensa	Compras	Gestión Humana	Gestión mantenimiento infraestructura
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.			X	X	X			
7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación del servicio			X	X	X			
7.5.3 identificación trazabilidad			X	X	X			
7.5.4 Propiedad del cliente								
7.5.5 Preservación del producto			X	X	X			
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición			X	X	X			
8. Medición, análisis y mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
8.1 Generalidades	X							
8.2.1 Satisfacción del cliente		X						
8.2.2 Auditoria interna	X							

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

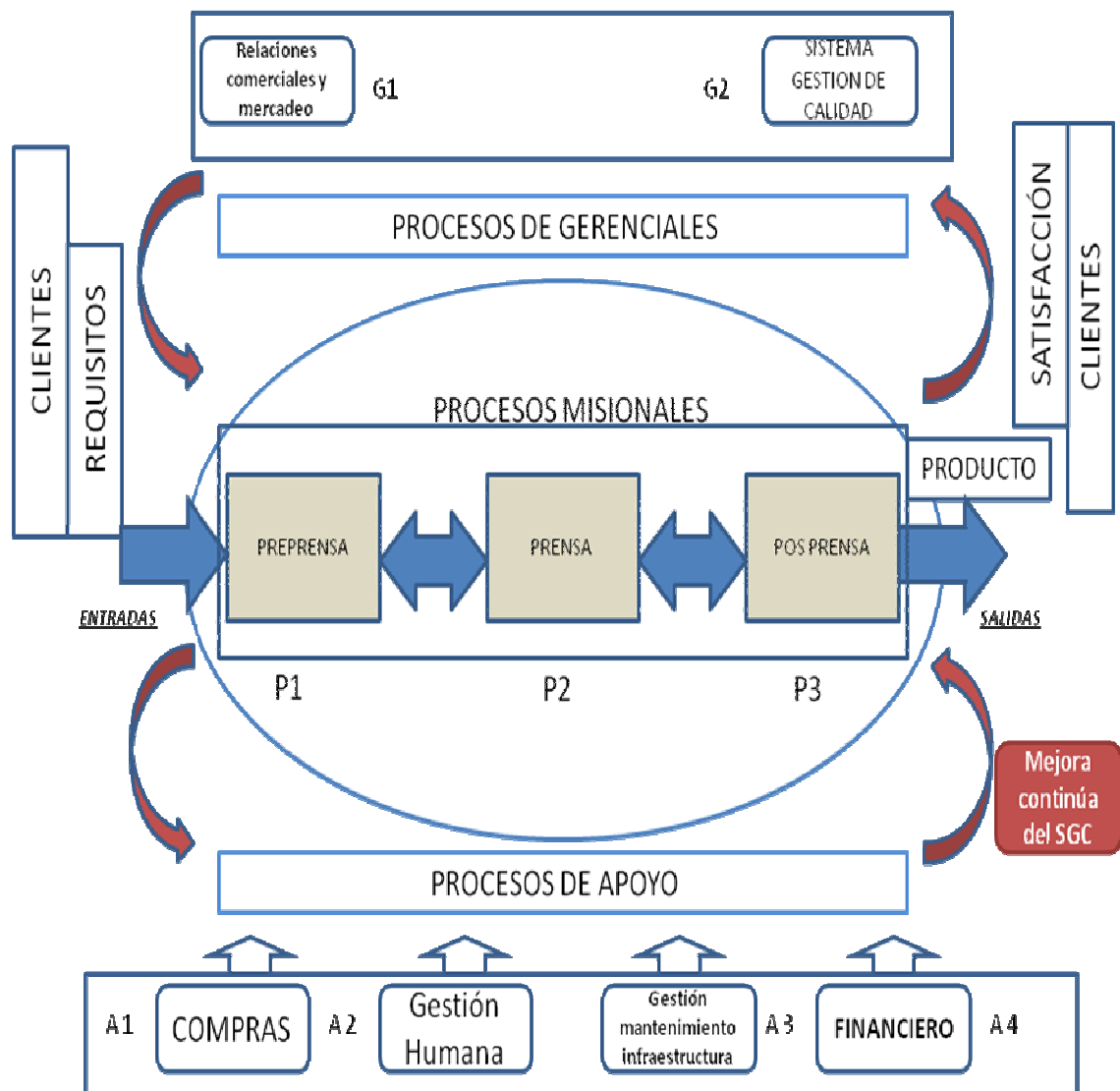
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				X	X				
8.3 Control del producto no conforme			X	X	X				
8.4 Análisis de datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5 Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.1 Mejora continua	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.2 Acción correctiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8.5.3 Acción preventiva	X	X	X	X	X	X	X	X	X

<b>Realizó:</b>  	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--



 <b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

## Anexo B. MAPA DE PROCESOS.



<b>Realizó:</b>  	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--

	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo C. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	GESTIÓN DE LA CALIDAD	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	G2
OBJETIVO	Planificar e implementar actividades de análisis, seguimiento, medición y mejoramiento que permitan asegurar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad y lograr así la satisfacción del cliente.		

<p>Requisitos de los clientes y directrices de la Empresa, Necesidad del representante de la Dirección, Necesidad de documentación de los procesos, Programa y resultados de Auditorías Internas, Desempeño del S.G.C., Resultados del proceso, evaluación de satisfacción cliente, quejas y reclamos. Estado de ACPM, revisiones anteriores, estado y análisis del proceso e indicadores.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir la Política de Calidad de la Empresa, los Objetivos de Calidad.</li> <li>➤ Determinar los Procesos para la aplicación del S.G.C.</li> <li>➤ Realizar la Planificación del S.G.C.</li> <li>➤ Se planifica el representante de la dirección frente al SGC.</li> <li>➤ Se planifica las auditorías internas de calidad cada 6 meses.</li> <li>➤ Planificación de la asignación de los recursos.</li> <li>➤ Se planean los intervalos de revisión por parte de la dirección.</li> <li>➤ Planificación de los indicadores de la calidad.</li> <li>➤ Planificación los intervalos de calibración de instrumentos.</li> <li>➤ Planificación de las ACPM.</li> </ul> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementar Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora según los resultados de las auditorías internas de calidad.</li> <li>➤ De acuerdo a los indicadores de gestión se reevalúan las metas.</li> <li>➤ Se actualizan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>➤ Se asignan recursos.</li> <li>➤ Se aplica la planificación de la calidad respecto a un cambio en el SGC.</li> <li>➤ Se reasignan los recursos de acuerdo a las necesidades.</li> </ul> </div>	<p>Políticas y Objetivos de Calidad, Procesos identificados y documentados, Planificación del S.G.C. Representante de la Dirección nombrado, Documentos del S.G.C., No conformidades y oportunidades de mejora identificadas, Necesidades satisfechas del Cliente, Resultados del desempeño del S.G.C., Planes de Mejora Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, análisis de indicadores, asignación de recursos, metas para los objetivos de calidad, medidas para seguir el desempeño del SGC, Manual de Calidad, Resultado auditorías Internas</p>
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombrar el representante de la Dirección.</li> <li>➤ Documentar los procesos implementados y mantenerlos.</li> <li>➤ Revisar el S.G.C de la Empresa para asegurarse de su eficacia y adecuación permanente</li> <li>➤ Asegurarse de que los requisitos del Cliente se determinan y se cumplan.</li> <li>➤ Se realizan auditorías internas de Calidad.</li> <li>➤ Se definen indicadores de gestión para la medición y control.</li> <li>➤ Se establece el mapa de procesos.</li> <li>➤ Se establecen las caracterizaciones de los procesos.</li> <li>➤ Se administra las ACPM.</li> <li>➤ Asignación de recursos.</li> <li>➤ Se implementación del SGC.</li> <li>➤ Divulgación y apropiación de la política y objetivos de calidad.</li> </ul> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recopilar y analizar la información y datos del desempeño del sistema.</li> <li>➤ Realizar el seguimiento y medición de la gestión de los procesos y del servicio prestado.</li> <li>➤ Se analizan los resultados de las auditorías internas realizadas.</li> <li>➤ Revisión por parte de la dirección (verifica los resultados de las auditorías internas de calidad, satisfacción del cliente, indicadores de gestión de los procesos, estado de acciones correctivas y preventivas_ ACPM).</li> <li>➤ verificación de los recursos asignados.</li> <li>➤ se revisa el SGC por parte de la dirección cada 6 meses.</li> </ul> </div>	

**PROCESO PROVEEDOR**

\*Todos los proceso del SGC  
\*Fabricantes.  
\*partes interesada

**PROCESO CLIENTE**

\*Todos los procesos.

**Realizó:**

**Revisó y Aprobó:**  
Firma:  
Nombre:  
Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Representante de la dirección.
Gerente General.

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
			FAX
			INTERNET

PROCESOS DE APOYO	ID
PROCESOS MISIONALES	A4
P.RH, P.COMP, P.MANT	
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
Grado de satisfacción del cliente	

	DOCUMENTACION APLICABLE				
ÁREA DOCUMENTO	SISTEMA GESTION DE CALIDAD(SGC)				
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	procedimiento de control de documentos	procedimiento de control de registros	procedimiento de control de producto no conforme	procedimiento de auditorias internas
<b>REGISTROS</b>	*Informe de auditorias internas.      *F-PNC-001 registro de producto no conforme *Formato control de registros.      *Formato control de documentos. *ACP-001 acción correctiva y preventiva.      *Revisión por parte de la dirección. * Revisión de diseño.      * formato encuesta de satisfacción del cliente				
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.				
<b>OTROS</b>	*Aspectos que determinan producto no conforme.				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
ORGANIZACIÓN	Procedimientos documentados por proceso.	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
LEGALES	PERFIL DE CARGOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE CALIDAD				
iso 9001:2000	NUMERAL 4,5,6,7,8	PORCENTAJE DE CIERRE EFICAZ DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

 <b>EDITORIAL</b> <b>2000 LTDA</b> <i>Compita con calidad</i>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PÁGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
Diseñador
jefe de producción

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	Tensitómetros	EXCEL	TELÉFONO
	Medidores PH (conductividad y acidez en la solución de fuente)	COREL, FOTOSHOP, PROGRAMAS DE DISEÑO	INTERNET
	PLOTTER, COMPUTADOR, IMPRESORA		

PROCESOS DE APOYO	ID
FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO	
TIEMPO DE ENTREGA DE	

	DOCUMENTACION APLICABLE
ÁREA	SGC E INGENIERIA
DOCUMENTO	
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE PREPrensa
REGISTROS	ORDEN DE PRODUCCION. MATRIZ DE PRODUCCION. OBLIGATORIOS NORMA. REVISION DE DISEÑO. COTIZACION.
DOCUMENTOS DE	*documento aprobación de diseño

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PLANCHAS (servis)		<b>REFERENCIA</b>	*documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
PROVEEDOR DE INSUMOS			
		<b>OTROS</b>	

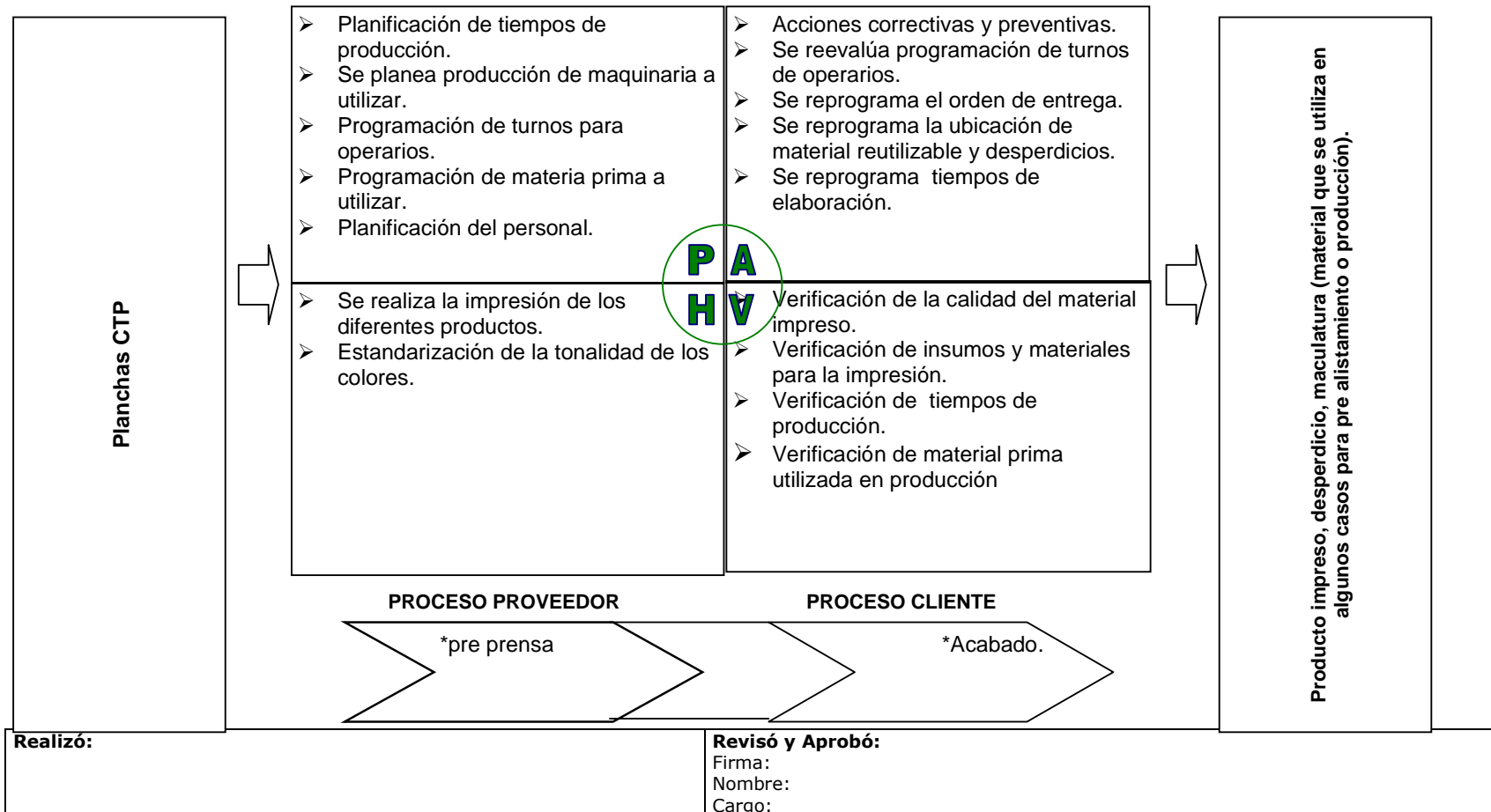
REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
ISO 9000	Matriz de interrelación procesos vs. requisitos	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Organización	Carta de aprobación de diseño	TRABAJOS DEVUELTOS POR NO CUMPLIR ESPECIFICACIONES				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	IMPRESIÓN (PRENSA)	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P2
OBJETIVO	Reproducir en cualquier material impreso los requerimientos implícitos y explícitos del cliente		



 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
Operario-prensista
Jefe de producción

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
4 colaboradores	2 GTO-BICOLOR, 2 PINZAS, 1 GUILLOTINA		ORDEN DE PRODUCCIÓN
	DENSITÓMETRO, MEDIDOR PH		

PROCESOS DE APOYO	ID
FINANCIERO	A4
MANTENIMIENTO INFRAES.	A3
COMPRAS	A1
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
TIEMPO DE ENTREGA DE PLANCHAS	
PROVEEDOR DE INSUMOS	

	DOCUMENTACION APLICABLE
ÁREA	SGC E INGENIERÍA
DOCUMENTO	
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN
REGISTROS	ORDEN DE PRODUCCIÓN CONTROL DE DISEÑO REPORTE DIARIO. VALIDACIÓN DEL PROCESO DE IMPRESIÓN.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores
OTROS	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<p align="center"><b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b></p>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

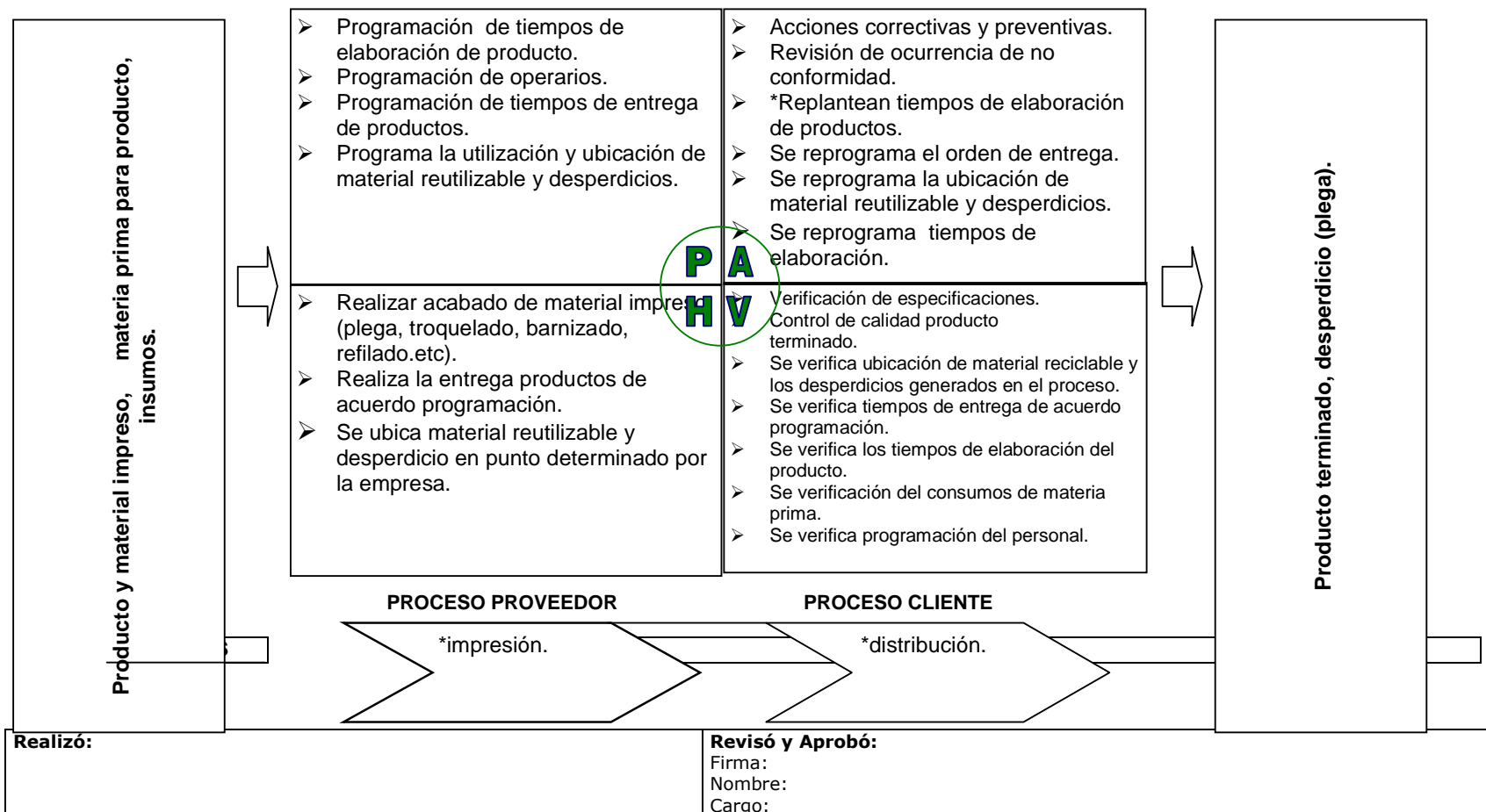
REQUISITOS POR CUMPLIR	
ISO 9001 2000	7.1,7.2.2,7.3,7.3.1,7.3.2,7.3.3,7.3.4,7.3.5,7.3.6,7.3.7
Organización	Entregas de productos impresos

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
DESPERDICIO				

<p><b>Realizó:</b></p>	<p><b>Revisó y Aprobó:</b></p> <p>Firma:</p> <p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p>
------------------------	---

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	ACABADO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	P3
OBJETIVO	Terminación y presentación del producto final		



 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Operarios- encuadernación.
Jefe de producción

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2 colaboradores	Guillotina, grapadora, perforadora		Orden de producción.( escrita)
	DENSITÓMETRO, MEDIDOR PH		

PROCESOS DE APOYO	ID
FINANCIERO	A4
COMPRAS	A1
RH	A2
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
PROVEEDOR DE INSUMOS	
TIEMPO DE ENTREGA DE IMPRESIÓN	

	DOCUMENTACION APLICABLE
ÁREA	SGC E INGENIERÍA
DOCUMENTO	
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE ACABADO
REGISTROS	ORDEN DE PRODUCCIÓN.
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	*documento aprobación de diseño *documento aprobación de planchas CTP *documento aprobación de colores

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

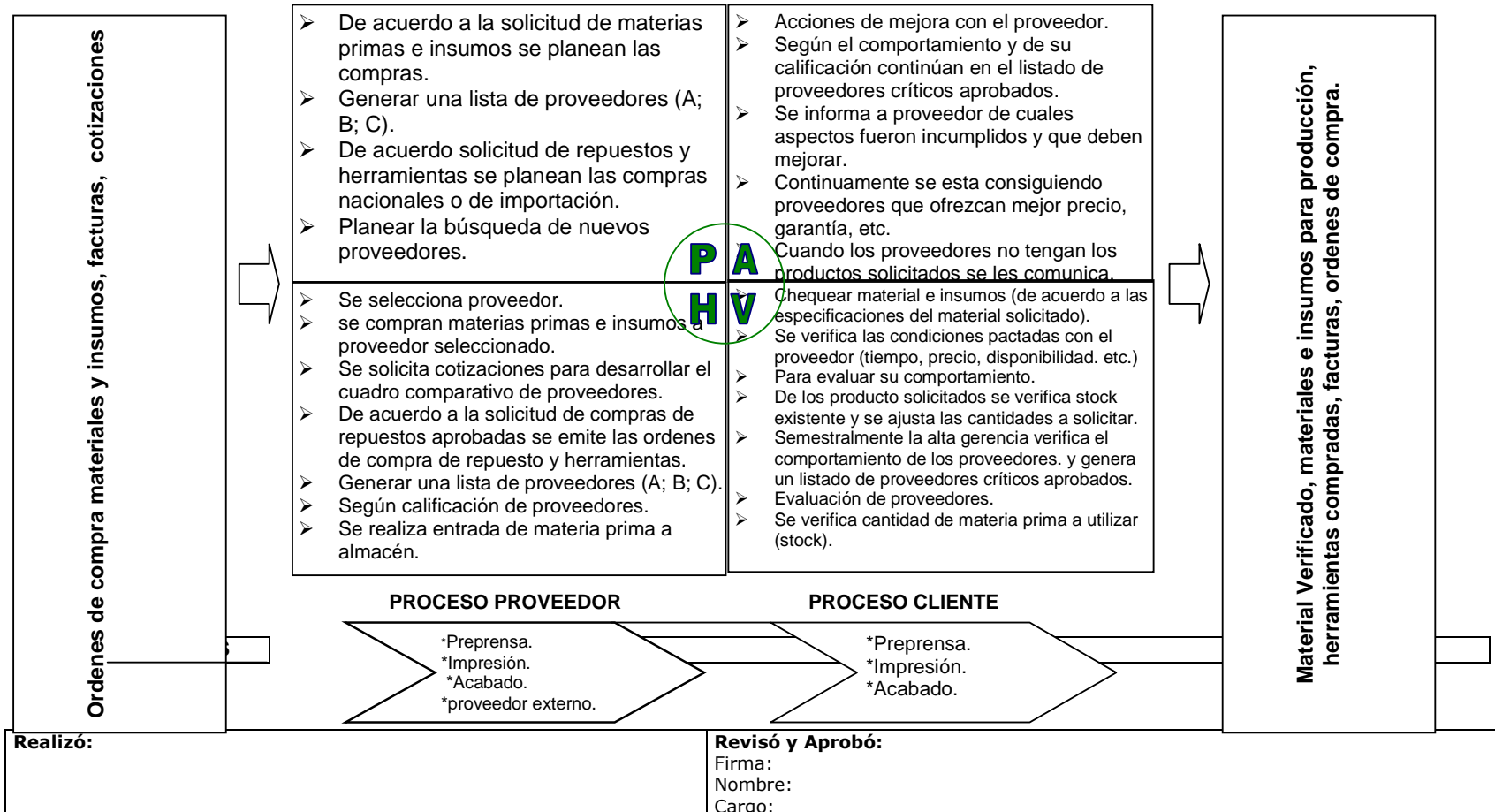
 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
ISO 9001 2000	Matriz de interrelación de procesos vs. requisitos	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Organización	entrega y envíos de producto terminad	CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO				

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<p align="center"><b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b></p>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

PROCESO	PROCESO COMPRAS	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A1
OBJETIVO	<b>Comprar materiales e insumos, necesarios para la producción de material impreso y para el mantenimiento para cada una de las maquinas, para asegurar el funcionamiento eficaz de la organización.</b>		



 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

GERENTE.
Auxiliar administrativo.

EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	COMPUTADOR	EXCEL	CELULAR
			TELÉFONO
			FAX
			INTERNET

PROCESOS DE APOYO	ID
Financiero	
Recursos Humanos	
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>	
CUMPLIMIENTO DE LAS COMPRAS	

	DOCUMENTACION APLICABLE
<b>AREA DOCUMENTO</b>	
<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS(PR-CO-01)
<b>REGISTROS</b>	ORDEN DE COMPRA (FO-CO-01). FORMATO LISTA DE PROVEEDORES(FP-CO-01) FORMATO EVALUACIÓN PROVEEDORES(FE-CO-01)
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	
<b>OTROS</b>	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



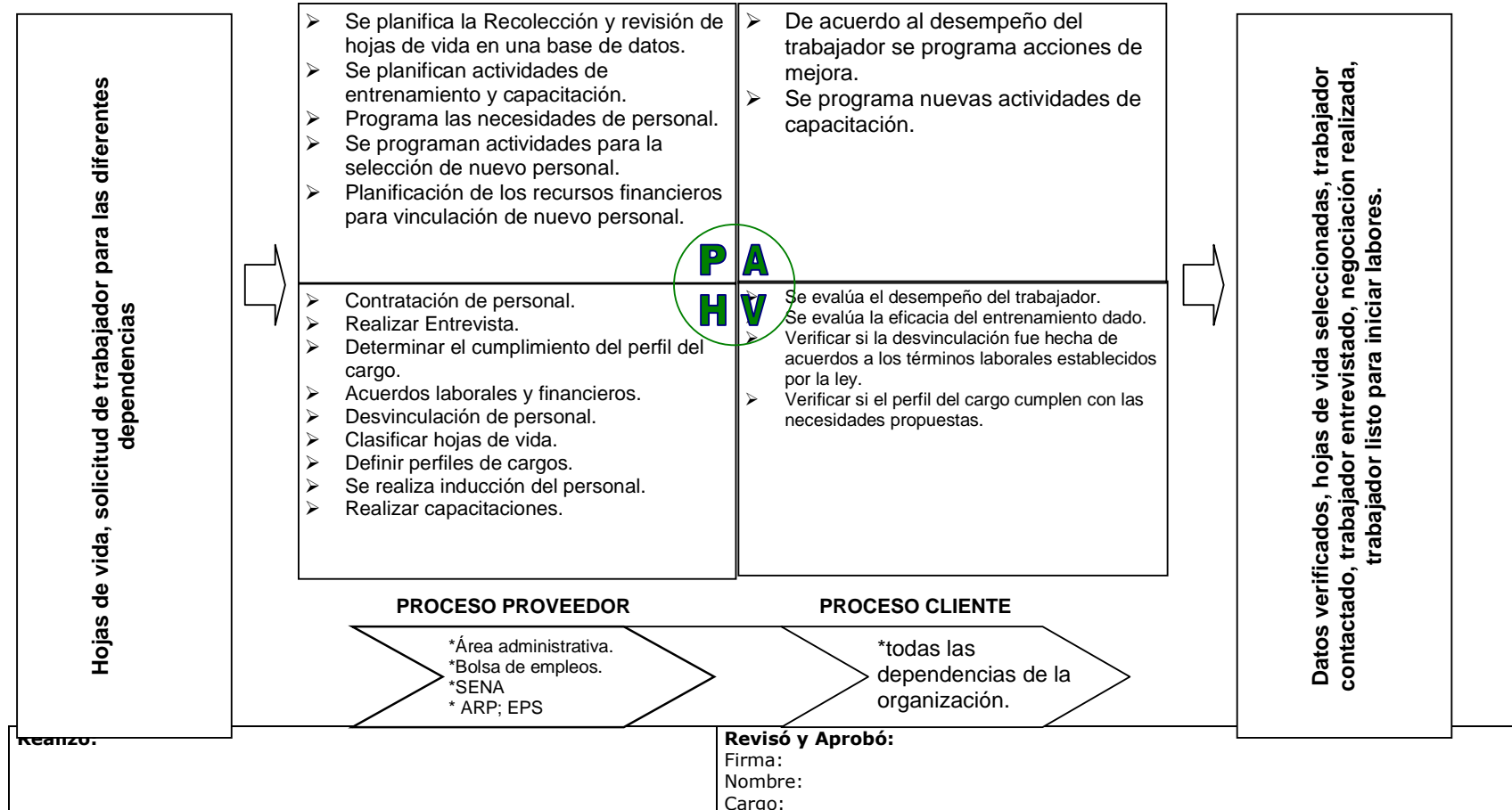
 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
iso 9000;2000	Matriz de interrelación vs. procesos	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
ORGANIZACIÓN	Aprobación de compras de acuerdo a montos establecidos	CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA AL CLIENTE INTERNO				
LEGALES	DIAN, Mincomex, Cámara y Comercio					

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	PROCESO RH	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A2
OBJETIVO	Planeación y requerimiento de personal. Contratación de personal y terminación del contrato de trabajo. La evaluación del desempeño y la gestión del rendimiento. Capacitación, formación y entrenamiento. Remuneración y compensación con el fin de garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios de la compañía.		



 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>RESPONSABLES</b> GERENTE.  Secretaria.          		<b>RECURSOS</b>				
		<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>	
		2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO	
			IMPRESORAS		FAX	
					CELULAR	

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>	<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>			
Financiero	A4	<b>ÁREA</b>	<b>DIRECCIÓN FINANCIERA.</b>		
		<b>DOCUMENTO</b>			
		<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS. ( PR-RH-01)		
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>		<b>REGISTROS</b>	REGISTRO DE CAPACITACIÓN (FC-RH-01) FORMATO EVALUACIÓN DESEMPEÑO (FD-RH-01) PERFIL DE CARGOS (PC-RH-01) FORMATO DE PAZ Y SALVO (FPZ-RH-01)		
INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN, ENTRENAMIENTO.		<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	CÓDIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO.		
		<b>OTROS</b>			

<b>Realizó:</b>   	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<p align="center"><b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b></p>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

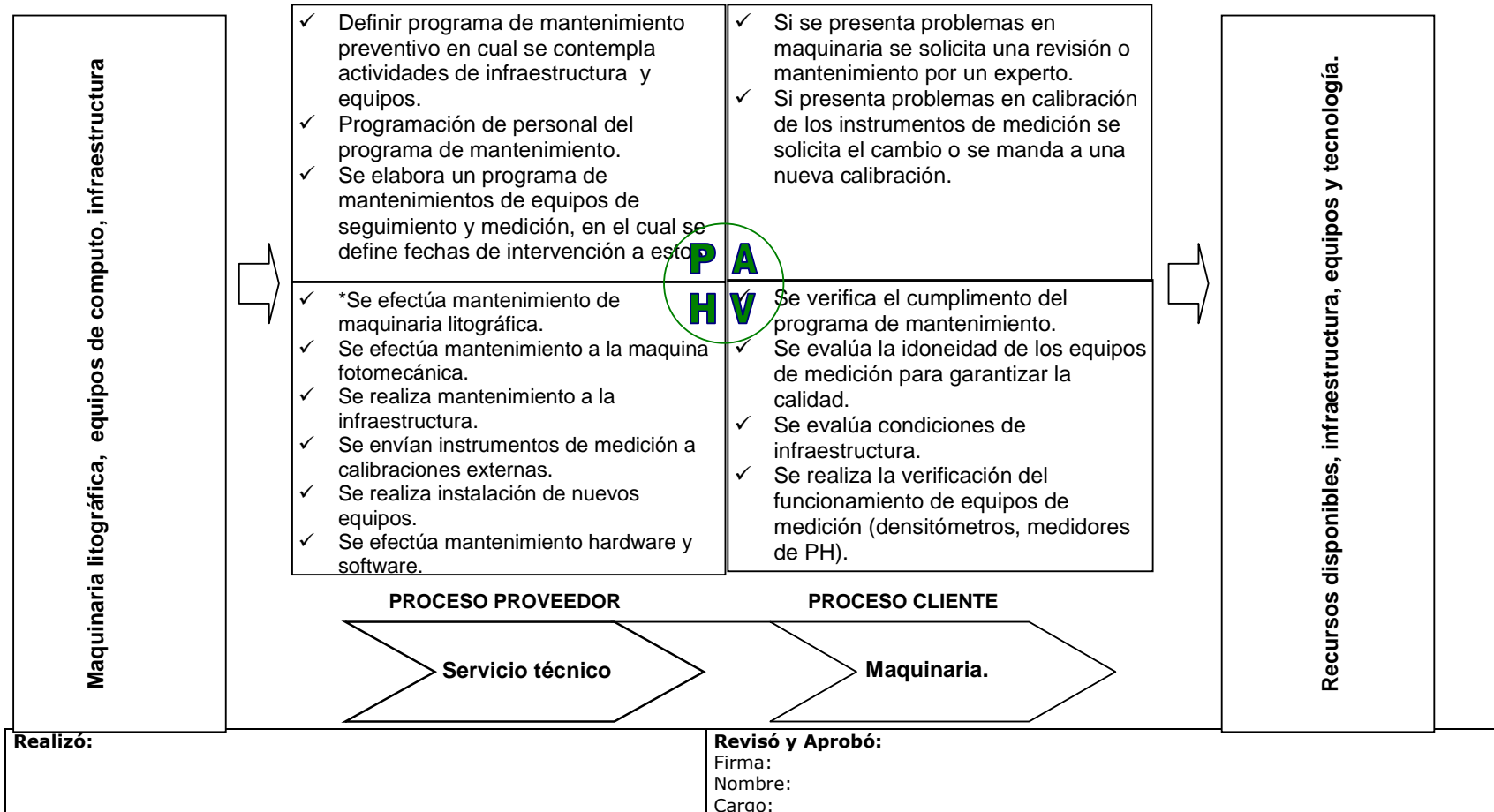
REQUISITOS POR CUMPLIR	
iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
ORGANIZACIÓN	PERFIL DE CARGOS
LEGALES	PERFIL DE CARGOS

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación.				

<b>Realizó:</b>  	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A3
OBJETIVO	Controlar y hacer mantenimiento a los equipos considerados como críticos en la calidad de la producción y servicio, con el fin de asegurar su permanente capacidad y confiabilidad.		



 <b>EDITORIAL</b> <b>2000 LTDA</b> <i>Compita con calidad</i>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

RESPONSABLES
GERENTE
JEFE DE PRODUCCIÓN
OPERARIO

RECURSOS			
EMPLEADOS	MAQUINA Y HERRAMIENTA	SOFTWARE	MEDIOS DE COMUNICACION
2	computador, destornillador, alicate, densitómetro	EXCEL	teléfono, celulares, Internet

PROCESOS DE APOYO	ID
COMPRAS	A1
FINANCIERO	A4
RECURSOS HUMANOS	A2
VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO	

	DOCUMENTACION APLICABLE			
ÁREA	SGC E INGENIERÍA			
DOCUMENTO				
PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO ( PR-MT-01)			
REGISTROS	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN. HOJA DE VIDA DE MAQUINAS LITOGRAFICAS PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES. INSTRUCTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS.			
OTROS				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

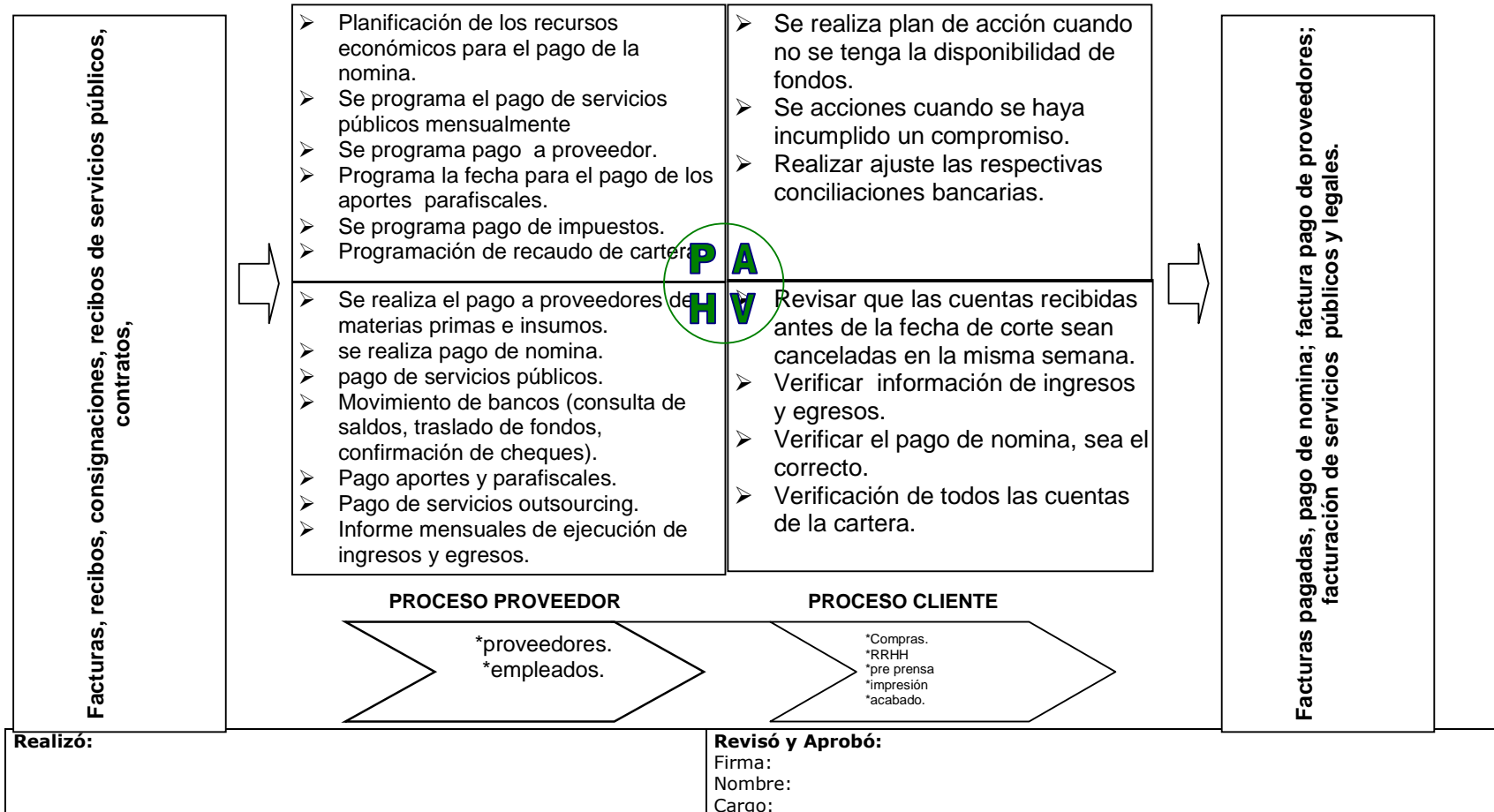
 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

REQUISITOS POR CUMPLIR		MEDICION Y SEGUIMIENTO				
iso 9001;2000	Matriz de interrelación de procesos	INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
		Cumplimiento de programa de mantenimiento.				
				X		
				X		

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<h2>CARACTERIZACION DE PROCESOS</h2>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

PROCESO	FINANCIERO	IDENTIFICACIÓN EN EL MAPA	A4
OBJETIVO	Distribuir y controlar de manera adecuada los recursos financieros de la empresa.		





 <b>EDITORIAL</b> <b>2000 LTDA</b> <i>Compita con calidad</i>	<b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

<b>RESPONSABLES</b>		<b>RECURSOS</b>			
<b>GERENTE.</b>		<b>EMPLEADOS</b>	<b>MAQUINA Y HERRAMIENTA</b>	<b>SOFTWARE</b>	<b>MEDIOS DE COMUNICACION</b>
SECRETARIAS		2	COMPUTADORES	EXCEL	TELÉFONO
CONTADOR			EQUIPOS DE OFICINA		FAX
					INTERNET

<b>PROCESOS DE APOYO</b>	<b>ID</b>	<b>DOCUMENTACION APLICABLE</b>			
COMPRAS	A1	<b>ÁREA</b>			
RELACIONES COMERCIALES	G1	<b>DOCUMENTO</b>			
		<b>PROCEDIMIENTO, PROCESO, INSTRUCTIVO ETC.</b>			
		*PROCEDIMIENTO FINANCIERO (PR-FI-01).			
<b>VARIABLES CRITICAS DEL PROCESO</b>		<b>REGISTROS</b>			
DISPONIBILIDAD DE FLUJO DE EFECTIVO		<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>			
		<b>OTROS</b>			

<b>Realizó:</b>  	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-------------------------	--

 <p><b>EDITORIAL</b> 2000 LTDA <i>Compita con calidad</i></p>	<p align="center"><b>CARACTERIZACION DE PROCESOS</b></p>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

REQUISITOS POR CUMPLIR	
iso 9001;2000	Matriz de interrelación vs. procesos
CLIENTES	CONTRACTOS
LEGALES	CÓDIGO LABORAL DEL TRABAJO

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO				
INDICADORES	EFICACIA	SEGUIMIENTO	FUENTE	OBSERVACIONES
SATISFACCIÓN PERSONAL POR PAGO DE NOMINA		X		
LIQUIDEZ		X		
CUMPLIMIENTO DE PREPUESTO				

<b>Realizó:</b>   	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------------------	--

 <b>EDITORIAL</b> <b>2000 LTDA</b> <i>Compita con calidad</i>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo D. Metodología para Estructurar política y objetivos de calidad.

produccion de artes graficas	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización								TOTAL
	Importancia relativa (1)	Rentabilidad	Liderazgo en el Mercado	Mejora Continua	Satisfacer requerimientos	Minimizar desperdicios	Personal competente	Adquirir nueva maquinaria	
Expectativas, necesidades y requisitos del cliente		5	4	5	5	3	3	5	
Tiempo de Repuesta	5	100	100	75	100	30	60	125	<b>590</b>
Cumplimiento de Requisitos	5	100	125	100	125	45	75	50	<b>620</b>
Buen servicio preventa y postventa.	3	60	60	60	75	45	45	75	<b>420</b>
Calidad de impresión	5	75	100	50	125	15	100	25	<b>490</b>
Creatividad e innovación en diseño.	3	30	48	45	60	9	27	15	<b>234</b>
Calidad de materias primas	4	60	80	60	100	48	24	20	<b>392</b>
Garantía producto terminado	5	100	100	75	125	45	60	25	<b>530</b>
<b>Total suma</b>		<b>525</b>	<b>613</b>	<b>465</b>	<b>710</b>	<b>237</b>	<b>391</b>	<b>335</b>	
(1) Se asigna un puntaje en orden de importancia para el interesado de 1 a 5									

Expectativas, necesidades y requisitos del cliente	Valor obtenido	Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización	Valor obtenido
Cumplimiento de Requisitos		Satisfacer requerimientos	
Tiempo de Repuesta		Liderazgo en el Mercado	
Garantía producto terminado		Rentabilidad	
Calidad de impresión		Mejora Continua	
Buen servicio preventa y postventa.		Personal competente	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Cumplimiento de Requisitos
Tiempo de Repuesta
Garantia producto terminado
Calidad de Impresión
Buen servicio preventa y postventa.
Satisfacer requerimientos
Liderazgo en el Mercado
Rentabilidad
Mejora Continua
Personal competente

En EDITORIAL 2000, estamos comprometidos al cumplimiento en los requisitos del producto de artes graficas, con la calidad en su impresión, terminado y tiempos de entrega, basados en un alto nivel de excelencia, profesionalismo y permanente disposición de servicio de nuestro talento humano. Apoyándonos en recursos tecnológicos y personal comprometido. Todo esto bajo un enfoque de mejora continúa con el fin de generar rentabilidad y ganar posicionamiento en el mercado.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Identificación	Descripción
D1	Cumplimiento de Requisitos
D2	Tiempo de Respuesta
D3	Garantía producto terminado
D4	Calidad de impresión
D5	Buen servicio preventa y postventa.
D6	Satisfacer requerimientos
D7	Liderazgo en el mercado
D8	Rentabilidad
D9	Mejora Continua
D10	Personal competente

## OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVOS DE CALIDAD	IDENTIFICACIÓN
1. Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES.	P1
2. Implementar SERVICIO PREVENTA Y POSVENTA	P2
3. Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas.	P3

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

 <b>EDITORIAL</b> <b>2000 LTDA</b> <i>Compita con calidad</i>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Anexo E. Indicadores de gestión.

OBJETIVO	META	COMO MEDIR	RESPONSABLE	CADA CUANTO
Establecer mecanismos que permitan fomentar una cultura de MEJORAMIENTO CONTINUO de los procesos y su orientación en la SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	Tendiendo en cuenta la encuesta de satisfacción, la empresa establece que el puntaje sea de 7 puntos en una escala de 1 a 10	(Pedidos a satisfacción/Total de pedidos entregados)*100	Gerente, representante de la dirección. Y líder del proceso gestión de mercado.	Cada vez que se entrega un trabajo.
Establecer y evaluar continuamente los procesos de pre-prensa, prensa, pos-prensa para cumplir con los TIEMPOS DE RESPUESTA ESTABLECIDOS	Que el 85% de los pedidos sean entregados en las fechas pactadas.	(Pedidos entregados a tiempo/Total de pedidos con fecha mes)*100	Gerente, representante de la dirección, ventas.	Cada vez que se entrega un trabajo.
Generar una RENTABILIDAD para dueños y partes interesadas	Que la utilidad sea mayor del 50%	Utilidad bruta / ventas netas.	Gerente, finanzas.	Semestral.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

## Anexo. I Diseño y procedimiento de control de documentos

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

### OBJETIVO

Establecer una metodología para la elaboración y control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y con ello optimizar la gestión de los documentos de la compañía, definiendo la manera de controlar la edición, elaboración, difusión, archivo, conservación y disponibilidad de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa del sector de las artes graficas.

### ALCANCE

Este procedimiento se debe ejecutar por la empresa cuando se elabore un Documento del Sistema de Gestión de Calidad y expone la metodología para elaborar, emitir y controlar documentos internos y para controlar los documentos externos que hacen parte del sistema de gestión de calidad. Su contenido se aplica cada vez que se requiera emitir, actualizar o adquirir un documento que haga parte del sistema de gestión de calidad.

La aplicación de este procedimiento es de obligatorio cumplimiento en todas las Áreas de la empresa del sector de las artes graficas.

### DEFINICIONES

Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivo: Este tipo de documento es opcional en donde se considere útil su aplicación, y en él se describen de forma detallada las actividades que surgen de los documentos, y que por su grado de complejidad o por facilidad de comprensión requieren aclararse.

Documentos de referencia: Son todos los documentos escritos, tanto en formato impreso como electrónico que aplican al procedimiento, sirven de base y de apoyo para que los funcionarios de la compañía se orientan en la adecuada prestación de un servicio. Ejemplo de documentos de referencia

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

pueden ser manuales, folletos, otros procedimientos o instructivos, libros escritos, archivos impresos o electrónicos, estadísticas, bases de datos, decretos, leyes, acuerdos, entre otros. Hacen referencia también a los modelos de los formatos utilizados en el desarrollo de las actividades que afectan el sistema de gestión de la calidad.

Copia controlada de un documento: Ejemplar de un documento con las mismas características de su original en poder de un área determinada y que requiere su actualización permanente para efectos de llevar a cabo el proceso o actividad escrita o para efectos de realizar auditorias internas de calidad.

Documentos del sistema de gestión de calidad: Soporte escrito o gráfico que muestra la manera de desarrollar procedimientos y actividades del Sistema de Gestión de Calidad, al igual que los registros de su aplicación. Comprende especialmente los Manuales, las políticas, procedimientos e instructivos.

## CONDICIONES GENERALES

- La redacción de los procedimientos e instructivos debe hacerse empleando términos sencillos que sean de uso común, no se deben usar jergas o extranjerismos.
- Los procedimientos e instructivos, siempre deben redactarse en presente y de la manera más sencilla.
- Toda la documentación de la empresa se maneja preferiblemente a través de la red interna de las empresas.
- Para la creación o modificación de un documento del Sistema de Gestión de Calidad debe partirse de las prácticas comunes ejercidas en las empresas y de la información que se tenga de soporte.
- Los procedimientos e instructivos pueden estar compuestos de varias hojas, cada una de ellas debidamente paginada, excepto las páginas de los anexos al documento.
- Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad deben estar expresados en lenguaje sencillo y no existir enmendaduras.
- Cada documento que conforma el Sistema de Gestión de Calidad de las empresas, puede tener como anexos formatos, planos u otros documentos que correspondan a su aplicación.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Al diligenciar los formatos su texto debe ser legible, consignando toda la información requerida en ellos.

## RESPONSABILIDADES

El encargado del SGC, es responsable de la ejecución y cumplimiento de esta metodología en toda la organización.

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

### CREACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

El primer paso en la creación de todo documento que conforma el Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.), es tener claridad en la forma como se elabora.

La elaboración del borrador del documento del Sistema de Gestión de Calidad (procedimiento, instructivo o manual) está a cargo del área donde se genera la solicitud, siempre que la aplicación del documento este bajo su responsabilidad.

NOTA: La persona que realiza el procedimiento, instructivo o manual es quién debe documentarlo.

### REVISIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Una vez se ha elaborado el borrador del documento, con su respectiva clasificación y codificación, se procede a remitirlo para el análisis y concepto de las personas implicadas dentro del mismo. Esta revisión dura máximo una semana después de entregado el documento.

Dependiendo de la profundidad de las observaciones presentadas se reúne el grupo de personas involucradas para llegar a un acuerdo sobre la forma correcta de hacer las cosas, y finalmente el Coordinador de Gestión de Calidad hace las correcciones del caso.

La revisión final del documento está a cargo del nivel directivo máximo del área, o por delegación de este en la persona que elabora el borrador del documento.

### APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Concluida la revisión de los documentos y los acuerdos en torno a su contenido, se registra la firma de aprobación del documento, esto se hace en la última página y la responsabilidad de esta actividad esta delegada en el Gerente General o el Representante de la Gerencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DIFUSIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La difusión de los documentos está a cargo del área que los emite, en conjunto con el Coordinador de Gestión de la Calidad.

En la Coordinación de Gestión de la Calidad, reposan los originales de los documentos que emiten las áreas de la empresa. La referencia completa de los documentos (manuales, procedimientos, instructivos, entre otros)

La Difusión de los documentos se hace bajo la modalidad de copias controladas, todos los documentos se deben enviar en formato PDF colocando en cada una de las páginas copia controlada y el respectivo numero de control es decir, identificando cada documento con un número de control, en la primera hoja del mismo.

La Difusión de los documentos se hace después de revisados y aprobados por las personas encargadas.

Los destinatarios son todas las personas llamadas a utilizar los documentos y ponerlos en marcha dentro de su trabajo cotidiano.

## MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos pueden ser modificados en todo momento. Cualquier persona de la compañía puede hacer la solicitud de modificación, la cual debe ser presentada al responsable del área de aplicación del documento.

La solicitud para modificar un documento debe estar debidamente sustentada.

Todas las modificaciones son informadas al Coordinador de Gestión de Calidad, con el fin de mantener actualizada la colección de documentos de la empresa.

La asignación de copias controladas de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se realiza así: El original para la Coordinación de Gestión de la Calidad; la copia No. 01 para el Director del área que emite, y las demás en adelante se entregan a las dependencias receptoras involucradas.

Las modificaciones de los documentos son revisadas por los cargos que lo hicieron inicialmente, a no ser que los mismos cambios indiquen que los deben hacer otros funcionarios.

La difusión de un nuevo documento hace que el anterior sea considerado como ANULADO y se recoloca el Sello que lo identifica como tal.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## DESTRUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Cada Director de área en Conjunto con el Coordinador de Gestión de Calidad, tiene la responsabilidad de retirar los documentos obsoletos de los sitios de aplicación para ser destruidos. El Coordinador de Gestión de la Calidad identifica el documento en todas sus páginas con un sello con el texto de "ANULADO".

Los documentos anulados son conservados en la Coordinación de Gestión de Calidad durante 24 meses, una vez transcurrido este tiempo se procede con su eliminación.

En caso que sea necesario destruir documentos legales, se debe levantar un acta al momento de su destrucción con la aprobación del Gerente General, la cual debe permanecer en la Coordinación de Gestión de Calidad.

## ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS

Los documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad se archivan en carpetas dependiendo del tamaño del documento.

En todas las dependencias las copias controladas recibidas deben conservarse apropiadamente y en perfecto estado de limpieza. Por el carácter privado de la documentación queda totalmente prohibida su reproducción sin la aprobación del Gerente General o el Representante de la Gerencia.

Bajo la responsabilidad de los Directores de Área, esta el manejo apropiado de la documentación, garantizando que no se pierda o sufra daño irreparable.

Para la apropiada preservación de los documentos de mucha manipulación se recomienda proteger cada una de sus páginas con una cubierta plástica transparente que no impida su lectura.

Cada Dirección lleva un control de los documentos que recibe en modalidad de copia controlada.

## ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS EXTERNOS

El personal designado en la empresa para la administración de la documentación externa tiene bajo su responsabilidad las siguientes funciones:

Codificar la documentación externa que se reciba.

Actualizar el listado de la documentación existente, tanto global de la empresa como los existentes en cada una de las dependencias.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Los Directores en las que se realiza archivo de documentación externa tiene bajo su responsabilidad:

Velar por el buen uso y conservación de los documentos.

Garantizar que las dependencias informen al personal encargado de la documentación externa al recibirla.

Informar a Coordinación de Gestión de Calidad cuando un documento sea dado de baja por pérdida o daño irreparable.

Los documentos externos se identifican con un rotulo que contiene la siguiente codificación: se colocan las letras EX, que indican que son un documento de origen externo, seguido de las letras iniciales que corresponden al área, separado con un guión, y finalmente se coloca el consecutivo.

Las modificaciones, actualizaciones o incorporaciones de los documentos deben ser comunicadas de inmediato a través de memorando al Coordinador de Gestión de Calidad para que se actualicen los listados correspondientes.

## FORMATOS

ANEXOS. FORMATO CONTROL Y REVISION DE DOCUMENTOS (F-CRD-012)

ANEXOS. LISTADO MAESTRO CONTROL DE DOCUMENTOS.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

<p align="center"><u>LOGO</u> <u>4 MIPYME ARTES GRAFICAS</u></p>
--

FORMATO CONTROL Y REVISION DE DOCUMENTOS (F-CRD-012)

NOMBRE DEL DOCUMENTO

\_\_\_\_\_

FECHA DE REVISION

\_\_\_\_\_.

CODIGO DEL DOCUMENTO.

\_\_\_\_\_

RESPONSABLE.

\_\_\_\_\_

VERSION DEL DOCUMENTO.

\_\_\_\_\_

ESTADO DEL DOCUMENTO.

LUGAR DE ALMACENAMIENTO.

MODIFICACIONES.

OBSERVACIONES.

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

**Anexo. “Planillas de Control”**

PLANILLA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS							
TITULO	CODIGO	VERSION	FECHA DE		RECEPTOR		NUMERO
			APROBACION DT	ENTREGA DT	PERS	CARGO	ENTREGAD

ARCHIVO MAESTRO DE LA DOCUMENTACION VIGENTE				
TITULO	CODIGO	VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	DISTRIBUCION

ACTA DE REVISION DE DOCUMENTOS						
DOCUMENTO TECNICO			EXAMEN			
TITULO DEL DT	CODIGO DEL DT	FECHA DE APROBACION	NOMBRE	CARGO	FECHA	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

## Anexo. J Diseño de procedimiento de control de registros



<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA: 289 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONTROL DE REGISTROS

### OBJETIVO

Establecer la metodología para el control de los registros que conforman el sistema de gestión de la calidad, garantizando su identificación, almacenamiento, clasificación, protección, recuperación, tiempos de retención y disposición.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica cada vez que se genera un registro en las áreas involucradas que conforma el SGC. En la empresa del sector de las artes graficas.

### DEFINICIONES

- Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Registro documentado. Es un registro diligenciado en su totalidad.
- Trazabilidad. Capacidad para seguir el historial, aplicación y localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Formato. Es un cuadro esquematizado para llevar información el cual debe tener un nombre.
- Instructivos. Documento que describe específicamente la forma como se debe realizar un proceso.
- Norma fundamental. Documento elaborado en consenso donde se especifican la directrices básicas del contenido de procedimientos, manuales e instructivos, que se elaboran en una compañía.

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA: 290 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONDICIONES GENERALES

Es política de la empresa que en cualquier actividad que se desarrolle, solo si es necesario los responsables de dicha actividad, deberán realizar un registro que le permita a la empresa observar la trazabilidad que se le lleva a dicha actividad.

## RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del representante de la dirección junto con el jefe de proceso definir, controlar y hacer seguimiento a la implementación del presente documento.

Todo el personal responde por la aplicación de las disposiciones dadas para el manejo y control de los registros.

## DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

### 1. Elaboración de documentos

Elaborar documento y clasificar procesándolos con la nomenclatura adecuada de acuerdo al seguimiento del SGC.

Analizar sistemáticamente los documentos que se rechazaron para su modificación en caso necesario o para su nueva elaboración

### 2. Revisión y verificación del documento

Recibir, analizar y verificar que los documentos de registro para que cumplan con las normas, documentos de referencia y/o procesos aplicables.

Rechazar o aceptar el documento, en este caso retroalimentar al elaborador del documento por el motivo por el cual no se acepta.

### 3. Resguardo de registros.

Archivar los registros en un lugar que no cause deterioro o daño.

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA: 291 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

En conjunto con el controlador de documentos determinar el tiempo y responsable de conservarlo, así como también el lugar de almacenamiento.

Si se efectúa un cambio en el formato, para que se hagan los cambios en la Lista Maestra de Control de Registros

#### 4. Llenado de las Listas Maestras de Control de Registros

- Una vez determinado los tiempos de conservación, lugares de almacenamiento y responsables de consérvalos se registran en las listas maestras de control de registros y la lista de control de registros.

FORMATOS.

Anexo 1: Formato Control de Registros.



Anexo. K Diseño de procedimiento de acciones preventivas y correctivas

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

### OBJETIVO

Establecer los pasos a seguir en la aplicación de acciones correctivas y preventivas para corregir y prevenir no conformidades reales o potenciales que se presenten en el S.G.C de la empresa.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de la empresa donde se presenten no conformidades en el S.G.C, y se desarrolla desde el momento que se detecte una no conformidad real o potencial y finaliza una vez se compruebe la eficacia de la acción tomada.

Algunas de las fuentes de información que pueden generar Acciones Correctivas son:

- Reclamos, quejas y devoluciones de clientes.
- Resultados de las evaluaciones de la Satisfacción del cliente
- Producto o servicio No-Conforme (Materias Primas, Proceso o Producto terminado).
- Análisis del cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- Análisis del cumplimiento de los indicadores de gestión de los procesos
- Resultados de Auditorias Internas de Calidad.
- Revisiones al S.G.C hechas por la Dirección.
- Evaluación de proveedores.
- Algunas de las fuentes de información que pueden generar Acciones Preventivas son:
- Planificación de la Calidad.
- Identificación de riesgos.
- Análisis del mercado.
- Reclamos de clientes que potencialmente se puedan presentar en otros productos y/o servicios diferentes a los que originan la insatisfacción.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Rechazos internos que potencialmente se puedan presentar en otros productos o procesos diferentes a los reportados.
- Informes de reuniones de junta directiva.
- Observaciones de los empleados.
- Resultados de reuniones de los empleados.

## DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no-conformidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de requisitos.

Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

ACP: Acción Correctiva, Preventiva.

## CONDICIONES GENERALES

- El proceso que detecte la necesidad de implementar una acción correctiva / preventiva define si es conveniente o no, conformar un equipo de trabajo para iniciar dicha labor.
- Las acciones correctivas/preventivas que se tomen o implementen deben ser apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas.
- Para analizar las causas de las no-conformidades, pueden utilizarse herramientas estadísticas como Diagramas Causa-Efecto, Tormenta de ideas etc.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Toda acción correctiva o preventiva debe quedar documentada y registrada en los respectivos formatos.
- Se debe realizar seguimiento a las acciones implementadas para realizar la evaluación de resultados.

## RESPONSABILIDADES

Los responsables de la difusión, entendimiento, implementación, mantenimiento y mejoramiento de este procedimiento son el Gerente y el representante de la dirección del SGC.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Todo funcionario de la empresa puede detectar una no conformidad que se debe tramitar a través del representante de la dirección, las acciones se pueden implementar de forma individual o grupal para realizar el desarrollo se deben tener en cuenta las siguientes actividades.

- Definir el problema de manera detallada, haciendo énfasis en los efectos generados por la no-conformidad. Recopilar la máxima información posible acerca de la no-conformidad en términos de Qué, Quién, Cuándo, Cuánto, Dónde, Cómo y Por qué.
- Analizar la información obtenida, con el fin de determinar las causas reales o potenciales de la no-conformidad, y cuáles son las que más influyen en ella.
- Una vez determinadas la(s) causa (s) de la no-conformidad, se debe proponer un plan de acción para eliminarla (s), y enviarlo al área de Gestión de Calidad para asegurarse de que no exista objeción alguna al respecto. Estas acciones propuestas en el plan de acción, deben ser concretas (qué se va a hacer, quién, cómo, cuándo, etc.).
- Ejecutar la acción Correctiva / preventiva conforme al plan propuesto, involucrando al personal que sea necesario.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Hacer seguimiento a la acción Correctiva / preventiva implementada, verificando la eficacia de su implementación, comparando los resultados obtenidos con los resultados esperados.
- En caso de haberse logrado los resultados esperados, se da por concluida la acción Correctiva / preventiva. En caso de que la acción Correctiva / preventiva no haya sido eficaz, deberá ya sea modificarse o tomarse otra acción diferente hasta lograr eliminar la no-conformidad y su (s) causa(s).
- Una vez verificada la efectividad de la acción tomada, el responsable del proceso o área involucrada, deberá informar al asistente administrativo para actualizar los documentos del S.G.C involucrados, estandarizando el nuevo procedimiento si es el caso.

## FORMATOS

ACP-001: "Manejo de No- Conforme y Acciones Tomadas" (VER ANEXO ACP-001).

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

*ETAPA 4. PROPUESTA DE ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS/ DE MEJORA*

Nº	ACCION PROPUESTA	RESPONSABLE	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN PROPUESTA	RECURSOS NECESARIOS	MÉTODO PARA EVIDENCIAR EFICACIA DE ACCIONES TOMADAS

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---



Anexo. L Diseño de procedimiento de producto no conforme

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

### OBJETIVO:

Definir el procedimiento documentado a seguir para asegurar que el producto que no se encuentre conforme con respecto a los requisitos se identifique y se controle para prevenir su uso y entrega no intencional.

### ALCANCE:

Este procedimiento tiene aplicación para el proceso de producción desde el momento que el cliente interno o externo de la empresa del sector de las artes graficas informa la inconformidad frente a los requisitos que deberían cumplir, hasta el momento que se resuelve la no conformidad.

### DEFINICIONES.

- Producto: es el resultado de un proceso.
- Conformidad: cumplimiento de los requisitos.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Cliente interno: todo personal vinculado a la empresa.
- Defecto: incumplimiento de un uso previsto o especificado.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial indeseable.
- Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla los requisitos.

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Reparación: acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Acción de Mejora: Acción encaminada a la elevación de los estándares de desempeño.
- Auditoria: Proceso sistemático independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

## CONDICIONES GENERALES

Para el control de producto no conforme la empresa, tiene como prioridad que en cualquier proceso donde se registre el producto no conforme, se deberá levantar la información necesaria para hacer las respectivas investigaciones, además los empleados realizan las respectivas inspecciones del producto sin importar el sitio de trabajo todo esto enfocado a la mejora continua.

## RESPONSABILIDADES

Todo el personal que interviene en el proceso Productivo de la empresa.

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

- Detección: El producto no conforme se genera cuando no se cumple con las características definidas con el cliente. El puesto que detecte el producto no conforme le debe dar un tratamiento de acuerdo a las indicaciones establecidas previamente con el cliente.
- El producto no conforme puede detectarse en cualquiera de las etapas del proceso, al inicio, durante y al final

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Tratamiento. Las alternativas para dar tratamiento al producto no conforme dependen de la naturaleza de cada proceso operativo entre ellas se pueden considerar las siguientes, según aplique:}

- Reutilización
- Desecho
- Registro

- Se utiliza el formato “registro de producto no conforme” para mantener evidencia del producto no conforme.
- El líder del proceso mantiene los registro de producto no conforme generados y analiza dicha información al final de cada mes con el objeto de tomar acciones correctivas cuando se requieran.

- Detección posterior a la entrega: El líder del proceso define las acciones posibles que se pueden aplicar en al caso de que el producto no conforme se detecte después de la entrega al cliente, ya sea en el caso de que lo reporte el cliente o cuando se a comenzado a utilizar. El líder del proceso evalúa las acciones que aplicara para asegurar que son apropiadas a los efectos potenciales de la no conformidad.

## FORMATOS

- INFORME DE PRODUCTO NO CONFORME (F-PNC-001).
- ASPECTOS QUE DETERMINAN SI UN PRODUCTO ES DEFECTUOSO.



LOGO MIPYME	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

1. ANEXO. FORMATO DE INFORME DE PRODUCTO NO CONFORME (F-PNC-001).

<i>INFORME PRODUCTO NO CONFORME</i>	
Nº de informe :	
fecha:	
<b>DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD</b>	
Materia prima	
Producto en proceso	
Producto final	
firma operario:	fecha:
<b>ACCION A REALIZAR</b>	
Rechazar	
Reprocesar	
firma:	fecha:
<b>ACCION REALIZADA</b>	
Rechazada	
Aceptada	
firma de calidad:	fecha:

LOGO MIPYME	<b>PROCEDIMIENTO CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

Anexo.

## 2. ASPECTOS QUE DETERMINAN SI UN PRODUCTO ES DEFECTUOSO.

**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:** Estas pueden determinar si un producto terminado posee algún tipo de defecto o si por lo contrario es defectuoso. A continuación mencionaremos las principales características que permiten poder evaluar el producto.

- Colores (el esperado).
- Tipo de papel.
- Gramaje.
- Calibre.
- Tinta.
- Soluciones de fuente.
- Ph.
- Acidez de la fuente.
- Conductor de agua.

### CONTROLES DE CALIDAD.

- Ortografía.
- Que tengan un buen registro (buena configuración de la imagen).
- Que se ajuste a especificaciones del cliente.
- Acabado ( plegable, engomado, limpieza, grapas, pliegue,)

Todas estas características técnicas las evalúa el encargado en la empresa de hacer el control de calidad a los productos. Después de este control se le informa de las anomalías encontradas al jefe de producción, quien es el encargado de determinar si el producto puede ser reprocesado o si por el contrario es un producto rechazado, los rechazados se clasifican en:

**Reutilizables.** Estos productos son utilizados en alistamiento de la maquinaria o para uso interno de la empresa.

**Plega.** Es aquel producto que no puede ser reprocesado ni utilizado en alistamiento y por el contrario se vende como reciclaje, esto permite que las empresas aporten a la conservación del medio ambiente.

## Anexo M Diseño de procedimiento de auditoria interna

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN: 001</b>
		<b>PAGINA: 308 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA.

### OBJETIVO

El propósito de este documento es establecer el mecanismo a utilizar para la planificación e implementación de las Auditorías Internas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa del sector de las artes graficas del Valle del Cauca. Recoger toda la información necesaria para ver la efectividad del sistema.

### ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para la revisión de todas las áreas contempladas en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa del sector de las artes graficas del Valle del Cauca.

### DEFINICIONES.

- Auditoria interna. Proceso sistemático, independiente y documentado para tener evidencias de las actividades y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar resultados y la extensión en que se cumplen los criterios del sistema de gestión de calidad.
- Auditor de calidad. Persona con la competencia necesaria para efectuar auditorias de calidad.
- Auditado. Una organización sometida a una auditoria.
- Evidencia objetiva. Información cuya veracidad se puede demostrar con base en hechos obtenidos a través de la observación, la medición, el ensayo u otros medios.
- Observación auditoria de calidad. Declaración hecha durante la auditoria de calidad y sostenida mediante evidencia objetiva.
- No conformidad. No cumplimiento de un requisito especificado.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN: 001</b>
		<b>PAGINA: 309 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de la no conformidad detectada u otra situación indeseable.

#### CONDICIONES GENERALES

- La empresa va a capacitar la(s) persona(s) encargada(s) para que realicen las auditorias internas.
- El auditor de la empresa debe definir los criterios de la auditoria, el alcance, frecuencia y metodología.
- El auditor debe comparar los procedimientos y instructivos de trabajos y las normas escritas, con lo que se debe hacer realmente.
- Los resultados de la auditora deben ser reservados para evitar conflictos y problemas en el clima laboral.
- Los auditores tiene que tener habilidades tales como: facilidad para la comunicación, objetividad, juicio e integridad.
- El auditor no debe emitir recomendaciones, debe limitarse a emitir los hallazgos referentes a la norma o a los documentos que se están incumpliendo.

#### RESPONSABILIDADES

- Auditores Internos: encargados de realizar las auditorias.
- Gerente general: encargado de revisar los resultados de las auditorias.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- El auditor interno de la empresa realiza el programa de auditoria interna definiendo la frecuencia de acuerdo con la etapa de ejecución del sistema, tipo de auditoria que va a realizar, fecha, duración, y lo envía al gerente para su aprobación.
- El gerente debe aprobar el programa de auditoria interna de acuerdo a lo anterior.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN: 001</b>
		<b>PAGINA: 310 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Luego se prepara el plan de auditoria El cual debe incluir objetivos, alcance de la auditoria, la frecuencia con la que se va a realizar, metodología, identificación de personas que tenga responsabilidades de los documentos de referencia, la fecha, hora, duración.
- El gerente o jefe de gestión de calidad debe dar la aprobación sino, no se puede realizar y hay que empezar de nuevo el proceso.
- se realiza una reunión de apertura en la cual se prepara una lista de chequeo, donde se va recoger la información necesaria para ver la efectividad del sistema (en cada una de las áreas que interviene).
- Luego de recolectar la información, la verifican y se genera los hallazgos de la auditoria, se prepara las conclusiones de la auditoria y se realiza una reunión de cierre. Al término de la Auditoria y durante la Reunión de Cierre, el auditor entrega las no conformidades a los Responsables de las áreas auditadas, quienes en un plazo de 5 días hábiles analizan la causa de la no conformidad y se comprometen con las acciones correctivas y las fechas para su implementación, que posteriormente entregan al Representante de la Dirección, Si el análisis de la causa de la no conformidad requiere de mayor tiempo, lo indican en la misma sección del formato.
- El auditor interno realiza un informe, de acuerdo a los resultados de la auditoria entrega una copia al gerente.
- El gerente o el jefe del área, toma acciones preventivas y correctivas según procedimiento.
- Luego se programa auditorias de seguimiento, el Jefe o encargado del Área que fue afectado por la No Conformidad u observación, designa al (los) responsable (s) de efectuar el seguimiento de la acción correctiva en la fecha comprometida, verificando que esta haya sido cumplida y efectiva en la corrección de la no conformidad. El seguimiento de las acciones correctivas también puede realizarse durante auditorias posteriores.
- El auditor interno preserva los documentos de la auditoria interna el tiempo que sea necesario.
- El Auditor interno en conjunto con el Jefe o encargado del área en la cual se detecto una no conformidad u observación, la cual, tendrá unos grados de calificación (Critico, Mayor, Menor), estas se designan al responsable de efectuar

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN: 001</b>
		<b>PAGINA: 311 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

el seguimiento de la acción correctiva o preventiva, verificando que esta haya sido cumplida y efectiva en la corrección de la no conformidad.

## FORMATOS

- Procedimiento “Acciones Correctivas y Preventivas”

## ANEXOS

Anexo 1: Informe final de Auditoria Interna.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO AUDITORIA INTERNA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN: 001</b>
		<b>PAGINA: 312 de 363</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo 1.

<b>LOGO MIPYME</b>	<b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA INTERNA</b>		<b>CÓDIGO:</b>		
			<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>		
			<b>VERSIÓN:</b>		
			<b>PAGINA:</b>		
<b>AUDITOR INTERNO</b>					
<b>NOMBRE DEL AUDITOR:</b> _____					
<b>AREA (S) AUDITADA (S):</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>PROCEDIMIENTOS AUDITADOS</b>	<b>Código</b>		
<b>DETALLES DE NO CONFORMIDADES</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>Nº corrección</b>	<b>NO CONFORMIDAD</b>	<b>GRADO</b>		
			<b>CRITICO</b>	<b>MAYOR</b>	<b>MENOR</b>
<b>ACCIONES CORRECTIVAS O PREVENTIVAS PROPUESTAS</b>					
<b>ÁREA</b>	<b>ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA</b>	<b>ACCIÓN PREVENTIVA PROPUESTA</b>	<b>FECHA TÉRMINO</b>		
<b>OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES DEL AUDITOR INTERNO</b>					
<b>FIRMA AUDITOR INTERNO</b>			<b>FIRMA AUDITADO</b>		

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:



## Anexo. N Procedimiento de pre prensa

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PREPrensa</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## PROCEDIMIENTO DE PREPrensa.

### OBJETIVO

Definir claramente los requerimientos del cliente para el diseño y elaboración de planchas CTP (positivos, negativos), para iniciar proceso en prensa (impresión)

### ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación para todo los productos que requiera el trabajo de pre prensa.

### DEFINICIONES

CTP: El proceso CTP consiste en tomar una imagen digital y producir una plancha offset directamente desde el computador. Platesette (Computer To Plate, de ordenador a plancha). Se puede preparar planchas para offset, flexo grafía y huecograbado partir de datos digitales sobre soportes metálicos, de poliéster o de papel.

Imagen negativa: Resultado de cambiar de blanco a negro y viceversa las partes de una imagen para cambiar su aspecto o para conseguir un efecto determinado. Esto acostumbra a ser una función característica de muchos programas de composición electrónica.

Pre prensa: Inspeccione la plancha láser y si no observa que haya dispersión del tóner se encuentra preparado para el montaje en la prensa. Si la dispersión del tóner es notable, utilice un lápiz o líquido corrector para eliminar los puntos o imágenes indeseados. En seguida humedezca la plancha con concentrado de solución de fuente a ambos lados de la plancha.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PREPrensa</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto proceso de pre prensa

## RESPONSABILIDADES

Jefe de Producción, Diseñador y el encargado del área de ventas.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes actividades son las que se van a realizar la persona encargada del proceso de pre prensa:

- El cliente visita la empresa con la idea de que todas sus características de producto deseado se plasmen en un producto final, en este primer paso se evalúa las expectativas del cliente, o en el otro caso cuando el cliente trae diseño propio. En este proceso es donde se realiza la descripción del producto de acuerdo a especificaciones del cliente, para posteriormente llevar la descripción al área de diseño.
- Se realiza diseño (si aplica), de acuerdo a especificaciones pactadas con el cliente.
- Para garantizar su legibilidad, las personas responsables deben hacer una revisión y enviar al cliente el diseño final (si aplica), para su autorización (FO-PRP-01), y si aplica la otra modalidad donde el cliente trae su propio diseño se realiza su respectiva cotización (formato de cotización\_ FO-CO-01). de acuerdo a cantidades. la cual se remite al cliente en los dos casos.
- Luego de que el cliente valide el diseño se procede a generar la pre-prensa (CTP), en el serví que utilice la empresa (Un proceso generado por outsourcing), o en otro caso la empresa genera sus negativos y positivos en el área de fotomecánica (si cuenta con este).

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PREPrensa</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Después de tener los CTP; el jefe de producción debe realizar la última revisión de acuerdo a especificaciones del cliente.
- Luego se procede a realizar la orden producción. (FO-PN-01).

FORMATOS.

Autorización (FO-PRP-01).

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE PREPrensa</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

ANEXO. Autorización (FO-PRP-01).

### **FORMATO CARTA DE APROBACIÓN (FO-PRP-01)**

Este documento muestra las características de diseño y de forma del producto a nuestros clientes. Todas las correcciones y recomendaciones solicitadas por parte de nuestros clientes ya tienen que estar realizadas antes de la entrega de este documento a nuestros clientes, el mismo permitirá que la empresa se respalde en el una vez finalizado y entregado el trabajo.

Firma gerente: \_\_\_\_\_

Firma cliente: \_\_\_\_\_

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

## Anexo. O. Procedimiento de impresión

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN

### OBJETIVO

Definir claramente el procedimiento para la impresión de cualquier tipo de producto que realice la empresa (folletos, calendarios, etc.).

### ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación para todas las impresiones de cualquier tipo de material.

### DEFINICIONES

**Impresión:** es un proceso para la producción de textos e imágenes, típicamente con tinta sobre papel usando una prensa.

**Del ordenador a la máquina de imprimir:** Sistema de impresión que permite exponer la plancha en el propio cilindro de la máquina a partir de datos digitales previamente compaginados e impuestos.

**Digitalización:** Operación mediante la cual se convierte una imagen en una serie de códigos binarios que representan cada uno de los puntos de su estructura y que, de esta forma, puede ser almacenada en el ordenador. Así pues, se trata de la conversión de una imagen analógica en un conjunto de valores numéricos digitales. Los dispositivos característicos para esta operación son: los escáners, las tabletas gráficas y las videocámaras. En todos estos casos, la información puntual recibida llega a la memoria del ordenador y se va utilizando después para el tratamiento y salida subsiguiente.

**Directo a impresión:** Tecnología mediante la cual se elimina tanto la película como las planchas intermedias en la pre impresión y se obtiene la imagen a imprimir trasladándola directamente desde la forma que tiene en la pre impresión electrónica (datos digitales) hacia los cilindros de impresión de la máquina.

**Densitometría:** Sistema de medición de la densidad óptica para poder utilizar los valores correspondientes en el control de la reproducción gráfica.

**Densitómetro:** Instrumento opto electrónica que se utiliza para la medición de la densidad de las imágenes fotográficas o impresas. Los densito metros que trabajan por reflexión se utilizan para medir densidades de imágenes que se

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

encuentran en un soporte opaco. El densitómetro de transmisión se utiliza para leer la densidad cuando la imagen se encuentra en soportes transparentes.

Impresión bajo demanda: Se identifica con este término al servicio de impresión que, ante un breve pedido, puede ser efectuado de manera rápida y económica. Consiste más en una filosofía y un modo de trabajar que en una tecnología concreta. La reprografía puede considerarse una clase de impresión bajo demanda.

Impresión de prueba: Acto mediante el cual se pasa a la creación directa del contenido de la imagen sobre el soporte receptor en cualquiera de los sistemas, sea con prensa o sin ella.

Impresión de seguridad: Actividad de impresión dirigida específicamente a la producción de documentos de valor como billetes de banco, billetes de lotería, acciones, etc. y que precisan de condicionantes específicos en el proceso para dificultarse copiado.

Impresión digital en color: Sistema de impresión que, al contrario de los sistemas convencionales, realiza la reproducción en color a partir de datos digitales procedentes del ordenador y sin la utilización de una forma impresora.

Impresión mono color: Representación, ya sea en pantalla o sobre soporte, de cualquier imagen, sea texto o ilustración, utilizando un solo color en todo caso distinto del fondo para disponer del contraste necesario.

Impresión personalizada: Impresión que incorpora información de una base de datos para preparar documentos dirigidos a personas específicas.

## CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto a la impresión de cualquier producto que la empresa realice.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE IMPRESIÓN</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la ejecución de este Procedimiento en los términos por él recogidos es del área de impresión en cabeza del jefe de producción de la empresa.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

- Después de la Revisión el diseñador se reúne con el jefe de producción para ultimar los detalles del producto que va a ser desarrollado.
- El jefe de producción procede hacer entrega la entrega del producto a los operarios del área de impresión que son los encargados de llevar acabo la segunda parte del trabajo.
- Una vez iniciada la impresión los operarios sacan muestras que son evaluadas por el jefe de producción para dar la aprobación de colores, densidad etc.
- Después de que se aprueba la muestra se procede a sacar todo el lote de producción.
- Terminado el trabajo de impresión se le da un destino a todos los desperdicios, material reciclable.
- Continuamente el operario diligencia el formato de reporte de actividades que se hace diariamente para constatare de lo realizado para conocer en que etapa se encuentra en trabajo (FO-RE-01).
- Se entrega el producto al área de acabado que son los encargados de continuar con la transformación del producto.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

## Anexo. P. Procedimiento de acabado

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACABADO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## PROCEDIMIENTO DE ACABADO.

### OBJETIVO

Terminar y dar características deseadas por parte del cliente a cada tipo de producto que genere la empresa.

### ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación para todo los productos a los cuales se le hace una terminación o acabado especial.

### DEFINICIONES

**Acabado:** Conjunto de tecnologías que utilizan sistemas tales como el corte, el recorte, el relieve y otros métodos para crear, mejorar y preservar las cualidades táctiles y visuales de la superficie de soportes en blanco o impresos y para determinar su forma y dimensiones finales.

**Encuadernación:** Departamento de una industria gráfica que lleva a cabo las operaciones de acabado (como, por ejemplo, corte y plegado) del material impreso y, también, las de confección del producto final en la forma o cohesión requeridas.

**Encuadernación a la americana:** Tipo de encuadernación en el que las hojas constituyentes de un libro o documento se alzan en orden y se encolan por el lomo donde después se adhiere una cubierta. La cola mantiene unidas las páginas y la cubierta. Después de la encuadernación, los tres bordes no encolados se recortan.

**Encuadernación a media piel:** Estilo de encuadernación en la cual la cobertura de las cubiertas está sólo mejorada en una parte mediante un material de piel o imitación.

**Encuadernación al cuarto:** Método de encuadernación en tapa dura en la cual se emplean dos materiales diferentes, uno para las cubiertas frontal y posterior y otro para el lomo de un libro. Por ejemplo, tejido piel en el lomo y cartón o cartulina en la parte frontal y posterior.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACABADO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**Encuadernación con adhesivo:** Tipo de encuadernación en la cual se cortan las hojas por el lomo y se mantienen unidas gracias a la aplicación de adhesivo en esa zona.

**Encuadernación con canutillo:** Forma de encuadernación mecánica en la cual se conjuntan las páginas por medio de un elemento plástico circular con aspecto de «peine» cuyas púas entran en taladros previamente realizados en el papel.

**Encuadernación con grapas:** Sistema de fijación de las diversas hojas que componen un producto gráfico que se basa en el elevamiento de pequeños elementos metálicos debidamente doblados por la parte interior del lomo.

**Encuadernación con tapa blanda:** Tipo de encuadernación cuyas portadas acostumbran a ser de cartulina flexible y continuando el mismo material en la parte del lomo.

**Encuadernación de a dos:** Operación de encuadernación en la que se cosen o se encolan los lomos en bloques de dos unidades, incluyendo la colocación de las cubiertas dobles para cortar después por el centro y disponer de libros individuales. De esta forma, especialmente cuando el formato es pequeño, se obtiene una doble producción con las mismas operaciones

**Encuadernación de abertura plana:** Aquel tipo de encuadernación cuyo lomo permite una abertura total de las páginas quedando el documento abierto totalmente por cualquiera de esos puntos. Éste es el caso de la encuadernación con espiral o con canutillo.

**Encuadernación de plástico:** Forma de encuadernación mecánica que utiliza tiras de plástico, peines o canutillos en lugar del característico cosido.

**Encuadernación en espiral:** Método mecánico de encuadernación en el cual se utiliza un alambre o plástico con espiras que se introduce por una serie de agujeros uniformemente espaciados y previamente realizados en el borde interior de las hojas.

**Encuadernación en rústica:** Tipo de encuadernación cuyas portadas acostumbran a ser de cartulina flexible y continuando el mismo material en la parte del lomo.

**Encuadernación en tela:** Encuadernación de tapa dura que, en este caso, incluye material tejido.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACABADO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**Encuadernación encolada:** Tipo de encuadernación en el que las hojas constituyentes de un libro o documento se alzan en orden y se encolan por el lomo donde después se adhiere una cubierta. La cola mantiene unidas las páginas y la cubierta. Después de la encuadernación, los tres bordes no encolados se recortan.

**Encuadernación entera:** Estilo de encuadernación en la cual el material de las tapas es de una sola pieza, toda ella del mismo material.

**Encuadernación flexible:** Cada uno de los tipos de encuadernación cuyo lomo, normalmente de adhesivo, permite una abertura notable en cualquier punto de la publicación, siendo el lomo el que se flexibiliza.

**Encuadernación fresada:** Tipo de encuadernación, normalmente rústica, que mejora la solidez del lomo creando pequeñas muescas donde puede penetrar la cola para fijar mejor las hojas por el lomo.

**Encuadernado con tapa dura:** Expresión que se utiliza para describir un libro que ha sido encuadernado con tapa montada o dura. Puede también denominarse encuadernación de lujo.

**Encuadernado en rústica:** Tipo de encuadernación cuyas tapas son flexibles y abarcan también el lomo del libro.

**Encuadernado en tapa dura:** Expresión que se refiere a aquellas publicaciones no encuadernadas en rústica o tapa blanda sino mediante el proceso clásico de cosido y tapa rígida

**Imagen negativa:** Resultado de cambiar de blanco a negro y viceversa las partes de una imagen para cambiar su aspecto o para conseguir un efecto determinado. Esto acostumbra a ser una función característica de muchos programas de composición electrónica.

**Papel reciclable:** Papel o retales de papel clasificados y separados de otros desperdicios sólidos y destinados a Su uso como materia prima.

**Papel reciclado:** Término que se refiere al papel que se fabrica mediante material de papel utilizado, como puede ser el de periódicos viejos o de desperdicios, a los que se aplica un refinado ligero.

**Papel recuperado:** Desechos de papel o cartón recuperados después de su empleo y que, tras una operación de transformación destinada a convertirlos en

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACABADO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

pulpa, pueden ser reutilizados como materia prima para la fabricación de papel o cartón.

Plegado: Operación que se acostumbra a llevar a cabo después de la impresión y del corte mediante la cual se va doblando la hoja formando una signatura. Para ello, se utiliza una «plegadora».

## CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto proceso de acabado.

## RESPONSABILIDADES.

Jefe de Producción, operarios.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Las siguientes actividades son las que se van a realizar, las personas encargadas del proceso de acabado:

- Se recibe el material impreso del proceso de impresión.
- Este material se selecciona y asigna a los operarios según orden y especificaciones del producto.
- Los operarios son los encargados de seguir con el proceso de terminación que involucra (plega, troquelado, barnizado, refileado, encuadernación. Entre otros procesos).
- Luego de terminar las diferentes actividades el Jefe de Producción realiza una inspección a los diferentes productos terminados para constatar que cumpla con las especificaciones.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACABADO</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Después de pasar la inspección los operarios diligencian el formato de producto terminado.
- Finalmente entrega al área de despacho de la empresa, que se encargada de hacer llegar el producto al cliente en las condiciones pactadas. (según modalidad de empresa).

## FORMATOS.

Formato de producto terminado (FO-PT-01).

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO DE ACABADO	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

**ANEXO.** Formato de producto terminado (FO-PT-01).

FORMATO PRODUCTO TERMINADO.		LOGO MIPYME
OPERARIO:	MAQUINA:	

CANTIDAD	DESCIPCIÓN	CLIENTE

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---



## Anexo. Q. Procedimiento de compras

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Procedimiento para compras de materias primas

### OBJETIVO

Definir claramente el procedimiento que se debe llevar acabo cada vez que se requiera realizar la compra de insumos y materias primas para realizar un producto.

### ALCANCE

Este procedimiento tiene aplicación para todas las compras e inversiones de la empresa.

### RESPONSABLES

La responsabilidad de la ejecución de este Procedimiento en los términos por él recogidos es de la gerencia o Responsable de Compras de la empresa.

### DEFINICIONES

Requerimiento: solicitud de servicio especificada por el usuario.

Orden de Compra: Documento que especifica y detalla los materiales y/o equipos requeridos, en cantidad, formas de pago, lugar de entrega, facturación, etc.

Compra: Adquisición de bienes para el desarrollo de las actividades de la empresa.

Inversión: Adquisición de bienes que incrementan el patrimonio de la empresa o que tomen parte en el proceso productivo.

Equipo de trabajo: Cualquier máquina, aparato, instrumento o instalación utilizada en el trabajo.

Máquina: Conjunto de piezas u órganos unidos entre si, de los cuales uno por lo menos habrá de ser móvil y, en su caso, de órganos de accionamiento, circuitos de mando y de potencia, u otros, asociados de forma solidaria para una aplicación

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

determinada, en particular para la transformación, tratamiento, desplazamiento y accionamiento de un material.

También se considera máquina un conjunto de máquinas que, para llegar a un mismo resultado estén dispuestas y accionadas para funcionar solidariamente.

#### CONDICIONES GENERALES.

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto a la compra de materias primas o cualquier tipo de compra que requiera la empresa.

#### RESPONSABILIDADES.

El líder del proceso de compra, financiero, Gerente.

#### DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

Las siguientes son las actividades a ejecutar en las compras de la empresa.

- Las órdenes de compra solo pueden proceder de la gerencia debido a que son los encargados de hacer las adquisiciones de cualquier tipo de insumo o materia prima que necesite la empresa.
- Para garantizar su legibilidad, los cargos responsables de diligenciar las órdenes de compra, deben hacerlo con bolígrafo o en computador. No deben tener tachones ni enmendaduras a no ser de que estén debidamente aclaradas.
- Los responsables de la compra deben revisar el formato de la lista de los proveedores (FP-CO-01) para proceder hacer la respectiva cotización.
- Después de recibir las cotizaciones los responsables de la compra analizan diferentes variables establecidas por la empresa para llegar a la selección del proveedor.
- Se selecciona el proveedor.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Luego de seleccionar el proveedor se Genera y se envía la orden de compra (FO-OC-01) al proveedor.
- Después de recibir el producto o materia prima se procede hacer Verificación, para confirmar que el pedido es el que se estableció con el proveedor.
- Finalizada la tarea de verificación se procede a diligenciar y enviar el formato de evaluación de proveedor (FE-CO-01). Donde la empresa evalúa criterios como (tiempo de entrega, precio, disponibilidad, calidad papel, servicio postventa, entre otros).
- Se realiza la distribución de la materia o de los insumos recibidos, a los diferentes departamentos de la planta.

#### FORMATOS:

Orden de compra (FO-OC-01)

Formato de evaluación de proveedor (FE-CO-01).

Lista de los proveedores (FP-CO-01)

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO COMPRAS</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Formato lista de proveedores. (FP-CO-01)

En este formato se hace una clasificación de nuestros proveedores. Se tiene en cuenta la frecuencia con la que se les realiza una compra.

Clasificación (A) en este se encuentran todos aquellos proveedores que constantemente se les realiza compras.

--

Clasificación (B) en este se grupo se encuentran aquellos proveedores a quienes no se les compra con alta frecuencia, pero que en determinadas ocasiones han servido a nuestra empresa.

--

Clasificación (C) en este grupo se encuentran aquellos proveedores que no tienen convenios con la empresa pero que en una proyección a futuro pueden participar como proveedores de nuestra empresa.

--

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO COMPRAS	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

ORDEN DE COMPRA (FO-OC-01).

Fecha: \_\_\_\_\_ para: \_\_\_\_\_

ORDEN DE TRABAJO	CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNIDAD	VALOR TOTAL

TOTAL	\$	
-------	----	--

FIRMA: \_\_\_\_\_

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO COMPRAS	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

FORMATO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDOR (FE-CO-01).

Formato evaluación de proveedores (FE-CO-01).
---

Califique del 1 al 5 de acuerdo a los siguientes criterios:

1 PÉSIMO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE
----------	--------	-----------	---------	-------------

1	Puntualidad de la entrega de productos de acuerdo a la fecha compromiso de entrega del proveedor:
---	---

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2	¿Los productos cumplen con las características de calidad descritas en la orden de compra?
---	--

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3	Servicio y/o trato que le dio el proveedor?
---	---

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4	Si su calificación es menor a 4 explique el motivo ó si tiene alguna Inconformidad con el producto recibido anótela.

Si no recibió lo que solicitó pero decide quedarse con él, regístrelo:
--

Se le entregó al proveedor muestra física?	SI	
	NO	

NOMBRE	
--------	--

FIRMA	
-------	--

Realizó:	Revisó y Aprobó:
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

## Anexo. R. Procedimiento de Recursos Humanos



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## RECURSOS HUMANOS.

### OBJETIVO

Gestionar y administrar el Talento Humano de la empresa del sector de las artes graficas, desarrollando acciones de inducción y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencia de los funcionarios de la compañía.

### ALCANCE

Desde que se presenta la necesidad de un talento humano, hasta que se presenta la desvinculación del mismo.

### DEFINICIONES

Perfil. Descripción detallada de requisitos que tiene una persona o que se requiere para desempeñar un cargo.

Inducción. Proceso aplicado a un colaborador nuevo para dar a conocer el funcionamiento de la compañía.

Capacitación. Entrenar al personal en actividades que permitan desempeñar con habilidad el cargo asignado.

Selección. Elección de aspirantes presentados para ocupar un cargo

Vinculación. Proceso que se inicia para ingresar a un colaborador nuevo, en la nómina de la mipyme del sector de las artes graficas.

RRHH. recursos humanos.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CONDICIONES GENERALES

En la ejecución del procedimiento de Recursos Humanos, es indispensable tener todos los registros para la buena administración del mismo, por ello es ineludible el diligenciamiento de todos los formatos que hacen parte de este procedimiento.

El resultado de una buena administración del Talento Humano, no depende exclusivamente de la Gerencia y el proceso Financiero, depende del trabajo en equipo que desarrollen los responsables de este procedimiento.

## RESPONSABILIDADES

Director del proceso de Recursos Humanos (RH), y del encargado del área financiera.

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

### NECESIDAD DE TALENTO HUMANO

Se genera la necesidad de un cargo, por cambio de Personal o Creación de cargo nuevo, en ambos casos el director del área una solicitud o un e-mail al Gerente General para la respectiva aprobación.

Cuando se genera la necesidad de un cargo el Gerente, determina si a un empleado ya vinculado se puede promover a esa nueva vacante, si se presenta este evento se debe expedir un memorando de cambio de funciones.

Si no se da la promoción a un funcionario de la compañía, y de acuerdo al Perfil del cargo, (PC-RH-01 PERFIL DE CARGO.doc) el encargado del proceso de RH debe publicar un aviso en el periódico o en otro medio, en empresas temporales, cooperativas o el SENA.(según el lo determine).

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## SELECCION DE PERSONAL

Una vez se recepcionan hojas de vida, el encargado del proceso de recursos humanos (jefe administrativo) selecciona candidatos de acuerdo al perfil del cargo solicitado, luego se realiza una entrevista cada de uno de ellos.

Después el gerente general hará una última entrevista, para generar un concepto previo al responsable del área solicitante, para seleccionar la persona más idónea para el cargo.

El encargado del proceso de Recursos Humanos da a conocer al Director Financiero, la persona seleccionada para comenzar con el proceso de Vinculación.

## VINCULACION DE PERSONAL

El líder del proceso financiero realiza las respectivas afiliaciones a Seguridad Social y elabora el contrato laboral si la persona es contratada directamente por la compañía. Si es contratada por una asociativa o cooperativa de trabajo, esta cooperativa es responsable de realizar las respectivas afiliaciones legales. Para obtener un mayor control sobre el personal de la empresa se le solicita copia de la documentación necesaria (registro de estudios, cartas laborales, diplomas, etc.). Para constatar que el nuevo empleado posee las competencias necesarias para desempeñar el cargo. Esta documentación es almacenada en el archivo asignado por la empresa.

## INDUCCION DE PERSONAL

El encargado de RH (recursos humanos) hace la presentación del personal con el cual cuenta la compañía, en las diferentes áreas de la empresa; además se le muestra el funcionamiento de la compañía en general. Además de mostrarle su respectivo puesto de trabajo en el cual va a desempeñarse.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## CAPACITACION AL PERSONAL

El encargado se RH (recursos humanos) en conjunto con jefe de producción, jefe administrativo, gerente general generan el programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades de la compañía.

Cuando se realiza una capacitación se deja registro de los asistentes en el formato (FC-RH-01 REGISTRO DE CAPACITACION.doc), que es entregado y administrado por jefe administrativo.

Cada líder del proceso hace evaluaciones de capacitaciones de acuerdo desempeño de los trabajadores con el fin de evaluar los aspectos en los cuales estabas fallando. Con el objeto de conocer la eficacia de las capacitaciones efectuadas.

## EVALUACION DE DESEMPEÑO

Semestralmente el Director de cada área elabora evaluación de desempeño a los colaboradores a su cargo, dejando registro en el formato (FD-RH-01 EVALUACION DESEMPEÑO.doc).

Según los resultados obtenidos en la evaluación anterior, según las observaciones, el jefe del proceso deberá de realizar un plan de acción de acción.

## ACTIVIDADES DE DESARROLLO HUMANO

La Dirección Financiera, y la Gerencia programarán actividades lúdicas para los empleados, distintas de las normales de su operación.

## DESVINCULACION

Cuando el colaborador hace llegar a su jefe inmediato la carta de renuncia o si la compañía ha tomado la decisión de dar por terminada la labor de un funcionario, La Dirección Financiera hace entrega del formato (FPZ-RH-01 FORMATO PAZ Y SALVO.Doc)

Una vez diligenciado el formato de Paz y Salvo, el Director Financiero realiza la liquidación y entrega el pago de la misma.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 7. FORMATOS

Registro de capacitación. (FC-RH-01).  
 Evaluación desempeño (FD-RH-01).  
 Perfil del cargo (PC-RH--01).  
 Formato Paz y Salvo (FPZ-RH-01).  
 Formato Perfil del cargo (FPC-RH-01)

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

ANEXO. Perfil del cargo (PC-RH--01).

Perfil de cargos (PC-RH-01). Las empresas deben elaborar el perfil de sus trabajadores o cargos dependiendo, el cargo en el que se desempeñen o se vayan a desempeñar, además se mira si los cargos aquí descritos aplican si o no a su empresa, o por lo contrarios existen definidos otros cargos ( se realiza el mismo modelo).

## MANUAL DE COMPROMISOS

### DEFINICIÓN.

Este es un documento que contiene los compromisos que adquieren los colaboradores de la empresa (\_\_\_\_\_); en el desempeño de sus funciones y que contribuye a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y al logro de los objetivos de la organización.

### GERENTE.

REQUISITOS ACADÉMICOS:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### **ADMINISTRADOR.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

### **JEFE DE PRODUCCIÓN.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### **SECRETARIA.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

### **DISEÑO GRÁFICO.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

### **CORTADOR-FOTOMECÁNICO.**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**OPERARIOS MÁQUINAS.  
(PRENSISTAS)**

JEFE INMEDIATO:

REQUISITOS GENERALES:

EXPERIENCIA LABORAL:

RELACIONES INTERNAS:

RELACIONES EXTERNAS:

OBJETIVOS GENERALES DEL CARGO:

COMPROMISOS DEL CARGO:

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

Registro de capacitación (FC-RH-01).

FECHA Y HORA:		LUGAR:	
NOMBRE CAPACITACIÓN:			
OBJETIVO:			
ALCANCE:			
RESPONSABLES:			
<u>ASISTENCIA.</u>			
<u>NOMBRE COOLABORA.</u>	<u>CARGO.</u>	<u>FIRMA.</u>	

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

Evaluación desempeño (FD-RH-01).

LOGO MIPYME	PLAN DE CAPACITACIÓN						SEGUIMIENTO (INDICADORES)		
							ESTABLECER TIEMPO		
ITEM	NOMBRE CAPAC.	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA Y LUGAR	INDICADOR	META			

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Anexo. Perfil del cargo (FPC-RH-01)

<b><u>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</u></b>	
Nombre del Cargo	
Área/Departamento	
Cargo del Jefe Inmediato	
<b><u>II.- REQUISITOS FORMALES</u></b>	
Estudios Requeridos	<b>**Primaria, Secundaria, Técnico (Especificar) o Universitarios (Especificar)</b>
Formación	<b>**Algún curso adicional necesario para desempeñar el cargo, Ej. cursos del sena, Curso de Mecanica, etc.</b>
Habilidades	<b>***Destrezas para necesarias para el cargo. Puede ser la habilidad para manejar un equipo o software. Ej. Manejo de CGUNO.</b>
Experiencia	
<b><u>III.- OBJETIVOS DEL CARGO</u></b>	
<b>***Descripción o Resumen del Cargo.</b>	
<b><u>IV.- PRINCIPALES FUNCIONES</u></b>	
<b>***Descripción de Funciones del Cargo: En esta sección se describen brevemente las funciones relevantes del cargo. Igualmente lo que se hace y porque lo hace.</b>	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

LOGO DE LA MIPYME	PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

<b><u>V.- CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO</u></b>	
Equipos de Trabajo:	***Si es necesario, especificar si el cargo debe pertenecer a un comité. Ej. Comité de calidad, Comité de Salud Ocupacional, Ec.
Relaciones Internas:	***Se mencionan los cargos de la misma empresa con el cual se relaciona
Relaciones Externas:	***Se menciona los cargos u otras instituciones externas con el cual se relaciona.
<b><u>VI.- AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</u></b>	
<b>DESICIONES TOMADAS POR SI MISMO</b> (No requieren Aprobación)	<b>DESICIONES SUPERVISADAS</b> (Requieren Aprobación)
***Decisiones tomadas por el responsable del cargo autónomamente.	***Decisiones que para tomarlas deben tener aprobación de un jefe de nivel superior.

Realizó:	Revisó y Aprobó: Firma: Nombre: Cargo:
----------	---

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

**Formato Paz v Salvo (FPZ-RH-01)**

<b>MOTIVO DEL PAZ Y SALVO : RETIRO DEFINITIVO:</b>		<b>RETIRO PARCIAL DE CESANTÍA:</b>
Identificación		Apellidos y Nombre del Funcionario
Dependencia donde labora		

<b>FECHA Y MOTIVO DEL RETIRO</b>			
Día	Mes	Año	Motivo del Retiro

La División de Recursos Humanos : \_\_\_\_ la liquidación de las Prestaciones Sociales por Retiro o \_\_\_\_ liquidación Parcial de Cesantía, debido a lo anterior solicitamos certificar en este mismo formato el tipo de deuda que el mencionado funcionario tenga con ustedes o en su defecto el correspondiente Paz y Salvo. Esta certificación debe hacerse en un término máximo de 5 (cinco) días hábiles contratados a partir de la fecha de entrega por parte del funcionario a ustedes. De no hacerlo así esta la División de Recursos Humano DÁ POR ACEPTADO el Paz y Salvo y dará curso correspondiente al trámite de la liquidación de las cesantías a que tuviere derecho. En el evento que la dependencia requiera la expedición de varios Paz y Salvos Internos, en cada area de la empresa.

<b>CERTIFICADOS DE PAZ Y SALVO</b>					
<b>FECHA DE PRESENTACIÓN</b>			<b>INFORMACIÓN DE DEUDA</b>	<b>FIRMA Y SELLO</b>	
<b>DÍA</b>	<b>MES</b>	<b>AÑO</b>	<b>BENEFICIARIO :</b>		
			<b>TIENE DEUDA POR VALOR DE : \$</b>		
			<b>ESTA A PAZ Y SALVO :</b>		
			<b>FECHA:</b>		

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

## Anexo. S. Mantenimiento Infraestructura



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA.

### 1. OBJETIVO

Contribuir al fortalecimiento de las áreas que intervienen en el proceso de producción de material impreso. Mediante el óptimo servicio de mantenimiento preventivo y correctivo hacia las diferentes maquinas, infraestructura y demás instrumentos que intervienen de una u otra manera. Todo para alcanzar el cumplimiento eficiente de metas.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable mantenimiento de instalaciones físicas, equipos, herramientas y demás instrumentos que intervienen de una o otra manera en el funcionamiento de la organización.

### 3. DEFINICIONES

**Auto Mantenimiento:** Es el mantenimiento que se realiza durante la utilización del elemento o una vez se ha utilizado.

**Mantenimiento preventivo:** Es el nivel de mantenimiento que se debe realizar de forma periódica por efecto del uso o el paso del tiempo. Normalmente debido al desgaste de elementos, al consumo de aceites y otros elementos fungibles, y otros efectos similares.

**Mantenimiento correctivo:** Este es el mantenimiento provocado por averías u otros defectos en el funcionamiento. Desde el punto de vista de la calidad, éste no es un mantenimiento aceptable. La ocurrencia de estos fenómenos de falta de calidad debe ser corregida de inmediato revisando la definición del mantenimiento aplicado sobre el elemento afectado.

**Mantenimiento predictivo:** Mantenimiento realizado por el seguimiento de algunas variables importantes de funcionamiento. El seguimiento (monitorización) de dichas variables permite actuar sobre el elemento de infraestructura antes de que se produzca un mal funcionamiento.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

Mantenimiento funcional: Tipo de mantenimiento que consiste en verificar el correcto funcionamiento de los distintas funcionalidades del elemento de infraestructura. El caso más ilustrativo y común es el de probar que los elementos de seguridad funcionan correctamente.

Programa de Mantenimiento Preventivo: Es la planeación detallada y calendarizada de las actividades destinadas a la conservación de la infraestructura, mobiliario y equipos, para ser realizadas por contratación de un proveedor y/o el Personal Administrativo de Base de la Entidad o Dependencia.

Programa de Requerimiento de Materiales: Es la planeación detallada y calendarizada de los recursos materiales requeridos, destinados a la conservación de la infraestructura, mobiliario y equipos.

Proveedor: Prestador externo de servicios.

Contratación: Realización de un pacto entre dos o más personas y documento en que consta.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto al mantenimiento de la infraestructura de la organización.

#### 5. RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la ejecución de este procedimiento es de colaboradores (operarios) en cada una de las áreas de trabajo, monitoreado por el jefe de producción. También de área financiera que se encarga de recibir cada uno de los requerimientos de mantenimiento y servicios para la óptima operación de la organización, y la decisión de la Alta Gerencia.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES.

- El operador de la maquina informa al jefe de producción sobre el fallo de su maquina al jefe de producción, y elabora la solicitud de mantenimiento (FS-MT-01), para realizar el mantenimiento correctivo.
- Se contrata a un mecánico u electricista dependiendo del tipo de falla que presenta la maquina, el cual evaluara y posteriormente procederá a entregarle el diagnostico de las condiciones en la que se encuentra la maquina.
- El jefe de producción y la alta gerencia, los cuales generan un reporte de trabajo a realizar; la persona contratada o personal de la organización encargado procede a corregir la falla correspondiente.
- Luego de haberse corregido la falla, se genera una descripción de las causas, y tipo de daño que tuvo la maquina, (FM-RM-01), el cual se lleva a un historial para proceder a realizar un cronograma de mantenimiento preventivo con el objeto que no vuelva a suceder.
- El jefe de producción elabora un programa de mantenimiento preventivo anual para cada una de las maquina, he instrumentos que intervienen el proceso productivo, en el asigna los tiempos de ejecución para cada uno de estos y especifica la acciones que hay que llevar a cabo. (PA-MP-01). Este se debe programa con un mínimo de dos mantenimientos anuales.
- Este se debe ser aprobado por la jefe de producción, Gerente, el líder del proceso de compras.
- Después hay que evaluar los insumos necesarios para el desarrollo de este, si hay existencia o no. Si no hay existencias de insumos para mantenimiento hay que informar al líder del proceso de compras el cual se encargara de hacer la respectiva compra para las fechas programadas para el desarrollo del mantenimiento P.
- En el caso de no existir disponibilidad de equipo en la fecha programada por carga de trabajos, se registran las fechas reales en la columna de observaciones de formato de mantenimiento preventivo anual.
- Una vez de haber concluido el mantenimiento preventivo programado el jefe de producción debe analizar y revisar si este se llevo a cabo en su totalidad según programación.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b>
	Firma:
	Nombre:
	Cargo:

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- Este se monitoreara semestralmente, con el fin que se lleve a cabo según lo programado.
- Después de haber culminado el programa se procede a desarrollar el siguiente.

## 7. FORMATOS.

(FS-MT-01). Formato de solicitud de mantenimiento.

(PA-MP-01). Programa de mantenimiento preventivo anual.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

LOGO DE LA MIPYME	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	CÓDIGO:
		FECHA DE EMISIÓN:
		VERSIÓN:
		PAGINA:
		TIPO DE DOCUMENTO:
		NO. DE COPIA:

Anexos. (FS-MT-01). Formato de solicitud de mantenimiento.

LOGO MIPYMES	FORMATO	CÓDIGO FS-MT-01	
	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO	VERSIÓN	PAG: DE:
AREA: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA		FECHA DE VIGENCIA:	

Solicitud de Mantenimiento	
<p>Nombre coolaborador: _____</p>	<p>TIPO DE FALLA U OBSERVACIONES:</p>
<p>Codigo o tipo de maquina: _____</p>	

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

(PA-MP-01). Programa de mantenimiento preventivo anual.

**PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA.**

Elaboro:_____. Cargo:_____. Fecha de elaboración:				<b>LOGO MIPYME</b>
Herramienta, maquina, instrumento.	Fecha de mantenimiento preventivo	Persona o técnico encargado	Insumos necesarios para mantenimiento	Observaciones
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

## Anexo. T. Procedimiento Financiero

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO FINANCIERO.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

## Procedimiento financiero

### OBJETIVO.

Establecer en forma clara y exacta las diferentes cuentas financieras de la empresa.

### ALCANCE.

Este procedimiento tiene alcance para toda el área administrativa financiera que es la encargada de la manipulación de cuentas de la empresa.

### DEFINICIONES.

**CUENTAS POR PAGAR:** Dinero que un negocio debe a otros, principalmente por bienes adquiridos

**CUENTAS POR COBRAR:** Dinero que le deben a usted (o a su empresa) particularmente por dinero por el cual tiene en facturas u otros documentos

**TASA INTERNA DE RETORNO:** Es el rédito de descuento que iguala el valor actual de los egresos con el valor futuro de los ingresos previstos, se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión.

**UTILIDAD:** es por acción, ingresos por acción: Medida del rendimiento neto total del capital social ordinario de una empresa. Se calcula restando del ingreso bruto impuestos, depreciación, intereses, pagos a accionistas preferentes y otros gastos.

**VALOR PRESENTE NETO:** Valor calculado como la diferencia entre la suma de flujos futuros esperados de una inversión descontados por una tasa de rendimiento (0 descuento) y la inversión original.

**VALOR FUTURO:** Es la cantidad de dinero que se tendría en una fecha futura si se invirtiese hoy una cantidad y se capitalizase a un tipo de interés.

**EVA (valor económico agregado):** es un método de desempeño financiero para calcular el verdadero beneficio económico de una corporación el EVA puede ser

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--



<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO FINANCIERO.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

calculado restando de la utilidad operativa neta después de impuestos, la carga del costo de oportunidad del capital invertido.

NOPAT: es la utilidad operativa menos los impuestos. Se le reconoce como beneficio después de impuestos.

EBIT: ganancias antes de intereses financieros e impuestos. Es un método tradicional de medición que no incluye los costos de capital. En otras palabras para el EBIT hay solo margen operativo y utilidades operativas.

COSTO DE CAPITAL: es la cantidad expresada como porcentaje anual, que una firma debe pagar para obtener fondos adecuados.

#### CONDICIONES GENERALES.

Para la correcta aplicación del presente procedimiento, se requiere que el personal involucrado en él, conozca sus responsabilidades respecto al manejo de cualquier dinero o transacción que la empresa realice.

#### RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de la ejecución de este Procedimiento en los términos por él recogidos es del área administrativa (financiera) en cabeza del gerente y el contador de la empresa

#### FORMATOS.

Formato de cuenta de cobro (FR-CC-01)

#### DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:

- a. Como primera actividad la empresa realiza una recolección de información que permitirá evaluar las diferentes actividades económicas de la empresa, es decir tener conocimiento de las cuentas por cobrar y por pagar.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

<b>LOGO DE LA MIPYME</b>	<b>PROCEDIMIENTO FINANCIERO.</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>
		<b>VERSIÓN:</b>
		<b>PAGINA:</b>
		<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>
		<b>NO. DE COPIA:</b>

- b. **ANÁLISIS, PLANEACION** el propósito de el análisis costo/beneficio es dar soporte para la toma de mejores decisiones que asegure que los recurso de la empresa son bien asignados.
- c. **Periodicidad** en esta etapa se define tiempos de recolección y la periodicidad con la que se revisaran las cuentas.
- d. **Pago de nomina:** la empresa por medio de el gerente general al final de cada mes realiza el respectivo pago de nomina.
- e. **Pago a proveedores:** de acuerdo al convenio que se tenga con los respectivos proveedores de materias primas e insumos, la empresa realiza el pago en las fechas establecidas.
- f. **Recaudo de cartera:** cada vez que se finalice un trabajo, la empresa procede a diligenciar y enviar el formato de cuenta de cobro (FR-CC-01) al cliente.
- g. **Las cuentas por cobrar** son una de las principales actividades en donde la empresa se enfoca mucho, debido a que son las que permiten que la empresa cuente con un flujo de efectivo que garantice la permanencia dentro del mercado. Por esta razón la gerencia revisa constantemente la lista de los clientes.
- h. **Cuentas por pagar:** el pago todas las deudas de la empresa de tipo legal como pago de servicios, pago de impuestos entre otras, se realizan en los diferentes periodos establecidos por el estado.

<b>Realizó:</b>	<b>Revisó y Aprobó:</b> Firma: Nombre: Cargo:
-----------------	--

FORMATO CUENTA DE COBRO (FR-CC-01)

El señor EBERTH ALBERTO HURTADO BANGUERO identificado con el numero de cedula 10.432.654.

DEBE A:

NOMBRE DE EMPRESA----- NIT-----

La suma de: ----- (\$-----) M/CTE

Por concepto de prestación de servicios profesionales en artes graficas.

Tipo de trabajo -----

Fecha: -----

Cordialmente,

Dirección

Teléfonos